



Evalueringsrapport af NERA konferencen 2017

Hautopp, Heidi

Publication date:
2019

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):
Hautopp, H. (2019). *Evalueringsrapport af NERA konferencen 2017*.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

23 - 25 March 2017

45th Congress of The Nordic
Educational Research Association



NERA 2017

Copenhagen · Denmark



Evalueringsrapport af NERA Konferencen 2017

Af Heidi Hautopp

INSTITUT FOR LÆRING OG FILOSOFI
AALBORG UNIVERSITET



Evaluering af NERA konferencen 2017

Indholdsfortegnelse

Resume og rapportens konklusioner	3
Introduktion	5
Undersøgelsesdesign	6
Indledende interviewundersøgelse.....	6
Databehandling og workshop.....	7
Analyse	8
Interviews.....	8
Indledende fase	8
At forpligte organisationen	9
Inddragelse af medarbejdere fra AAU	9
Delkonklusion: Indledende fase.....	11
Kommunikation.....	11
Intern kommunikation i planlægningsgruppen	11
Eksternt samarbejde med CAP partner	12
Intern kommunikation på universitet	13
Delkonklusion: Kommunikation.....	14
Udfordringer	15
Tidsperspektiv.....	15
Fakturaer og momsindkrævning	16
Lokation	21
At finde rundt på campus.....	22
Studertermedhjælpere	22
Delkonklusion: Udfordringer	24
Potentialer	25
Erfaringsudveksling omkring conferenceafholdelse	25
Fleksibilitet i planlægningsarbejdet.....	25
Positiv tilbagemelding fra konferencedeltagere	26
Branding af Aalborg Universitet	26
Delkonklusion: Potentialer	27
Opsamlende hovedpointer fra interviewundersøgelse	29
Workshop.....	31

Hovedpointer fra gruppedialoger	35
Anbefaling til sparring omkring konferenceafholdelse	36
Referenceliste	38
Bilag	39
Bilag 1: Interviewguide	39
Bilag 2: Visuel opsamling/Grafisk referat af workshop	40

Resume og rapportens konklusioner

I denne rapport præsenteres indsigterne fra evalueringen af den internationale NERA (Nordic Education Research Association) conference, som blev afholdt på Institut for Læring og Filosofi, Aalborg Universitet (AAU), Campus København i marts 2017. Det er første gang, at AAU har afholdt en conference af denne størrelsesorden, og formålet med evalueringen er at samle erfaringer fra medarbejdere med forskellige ansvarsområder op til konferencen med henblik på at kortlægge og evaluere arbejdsgange og samarbejdsprocesser. Resultatet af undersøgelsen er opmærksomhedspunkter og anbefalinger til workflow internt på AAU for afholdelse af kommende konferencer af denne størrelsesorden.

Undersøgelsen er baseret på 12 kvalitative interviews med interne medarbejdere fra AAU samt et interview med ekstern samarbejdspartner - PCO (Professional Congress Organiser) - i form af CAP Partner. Ligeledes bygger undersøgelsen på en intern workshop afholdt i april 2018. Med udgangspunkt i interviewundersøgelsen er første del af rapporten bygget op omkring 4 hovedtemaer: *Indledende fase*, *Kommunikation*, *Udfordringer* og *Potentialer*. Nedenstående er hovedpointer herfra:

- **Indledende fase:** Her fokuseres på vigtigheden af at forpligte hele organisationen, AAU, på afholdelse af konferencen, heriblandt økonomiske beslutningstagere. Ligeledes fremhæves beslutningen om undervisningsfri én af konferencedagene samt at hyre ekstern conferenceorganisation, CAP Partner, som central.
- **Kommunikation:** Her fremhæves stor tilfredshed med CAP Partner som ekstern samarbejdspartner med henblik på organisering af konferencer i denne størrelsesorden. Ligeledes har det interne samarbejde i planlægningsgruppen på AAU fungeret godt, heriblandt italesættes en velfungerende organisationskomite.
- **Udfordringer:** At planlægningsfasen har forløbet over 2-3 år har medført ændrede interne regler på AAU, hvor dekanat og økonomiafdelingen har fungeret som rådgivende part i planlægningsarbejdet. Der identificeres forskellige arbejdsgange i forhold til økonomihåndtering på henholdsvis AAU og hos CAP Partner, hvilket gav konkrete udfordringer ift. manuel håndtering af konferencedeltageres fakturabetalinger samt momsindkrævninger. Dette var tidskrævende for implicerede parter, dog fremhæves en god dialog parterne imellem ift. at finde løsninger. Nye tiltag som automatisk fakturahåndtering er på vej på AAU (2. kvartal 2018) og ligeledes lægges op til en revurdering af, om gældende regler for conferenceafholdelse er hensigtsmæssig. AAU Sydhavnen nævnes som en relevant conference lokation, men der fremhæves visse begrænsninger i lokalstørrelser, muligheder for organisering samt ressourcer hertil. Ligeledes var nummersystem og aflåste døre en konkret udfordring på konferencedagene, hvor også bedre skiltning på campus ved arrangementer har været i fokus siden NERA konferencen. Studentermedhjælpere som bl.a. skulle have fungeret som vejvisere for konferencedeltagere, mødte ikke så talstærkt op som forventet. Denne udfordring foreslås løst gennem aflønning frem for kun gratis deltagelse ved konferencen.
- **Potentialer:** Der fremvises stor interesse i at afholde denne størrelse konferencer på AAU, da det fremhæves som god mulighed for eksternt netværk, samarbejde samt profilering af Aalborg Universitet. Ligeledes findes det relevant med erfaringsudveksling omkring conferenceafholdelse dels på instituttet og dels på hele

Aalborg Universitet. Der er positive tilbagemeldinger fra konferencedeltagere på NERA konferencen, som giver et udefra blik på, at konferencen er lykkedes. Dette italesættes også af CAP Partner. I forlængelse af potentialerne er det vigtigt at anerkende den tid, medarbejderne bruger på planlægning af konferencer.

Ud fra pointer fra den indledende interviewundersøgelse, blev to hovedfokus

1) *Erfaringsdannelse – og udveksling*, 2) *Økonomi* diskuteret på workshoppen, og der blev i dialogen formuleret fremadrettede opmærksomhedspunkter ved conferenceafholdelse:

Under punktet om erfaringsdannelse – og udveksling:

- Beslutningen af én undervisningsfri-dag – god ide, men vigtig med klarhed om, hvem der tager beslutningen
- Tidligt overblik over forskellige interessenter, løbende dialog og forventningsafstemning
- Behov for automatiseret faktureringsystem
- Behov for klare linjer ifm. betaling af udgifter
- Vigtig med et *headquarter* under konferencen

Under punktet om Økonomi:

- Væsentlige budgetændringer skal organisationen tage sig af
- Overskud kan med fordel kanaliseres videre til serviceenheder
- Behov for klarhed over, hvad man får for sit overhead

Ud over de ovenstående pointer inden for *Erfarings- udveksling og deling* samt *Økonomi*, blev nedenstående kontakter fremhævet i forhold til at afholde konferencer på AAU:

- Conference og Event teamet på Campus København har samlet op på erfaringerne fra NERA konferencen, og har siden sat flere tiltag i gang.
- Derudover refereres til Konferencenetværket <https://www.konferenceguide.aau.dk/>, hvor man bl.a. kan orientere sig i de økonomiske retningslinjer for conferenceafholdelse. Konferencenetværket henviser til regelsæt på deres hjemmeside, men et supplerende forslag blev fremstillet om at lave et *eksternt dokument* til PCO'er, når man skal kommunikere de regler, som AAU kører efter. Udover TAP medarbejdere anbefales, at der også er VIP medarbejdere repræsenteret i netværket.
- Som i den interviewundersøgelse fremhæves CAP Partner som meget værdifuld i conferencearbejdet. Ligeledes fremhæves Visit Aalborg som værdifuld PCO ved conferenceafholdelser i Aalborg. I Aalborg er det også typisk Visit Aalborg, man trækker på, hvor CAP Partner foreslås som det conferencebureau, man kan trække på i København. Flere har anbefalet CAP Partner til andre på AAU, da de udgjorde både en stor støtte til TAP og VIP personalet i planlægning- og organiseringen af NERA konferencen.

Det fremhæves afslutningsvis fra deltagerne af workshoppen, at det opleves meget positivt, at der er sat ressourcer af til, at der laves en evalueringsrapport af NERA konferencen.

Workshoppen gav også god mulighed for videndeling af erfaringer på tværs af planlægningsgruppen.

Introduktion

Den internationale NERA (Nordic Education Research Association) konference blev afholdt på Institut for Læring og Filosofi, Aalborg Universitet (AAU), Campus København d.23.03 – 25.03. 2017. Temaet for konferencen var “Learning and Education - material conditions and consequences” og omkring 650 konferencedeltagere gæstede i dagene AAU, Campus København. Det er første gang, at AAU har afholdt en konference af denne størrelsesorden. Institut for Læring og Filosofi og organisationskomiteen ønsker i den forbindelse en evaluering af konferenceafholdelsen med særligt fokus på planlægningsprocessen op til konferencen. Formålet er at samle erfaringer fra medarbejdere med forskellige ansvarsområder op til konferencen med henblik på at kortlægge og evaluere arbejdsgange og samarbejdsprocesser.

Resultatet af undersøgelsen er nøglepunkter til workflow internt på AAU for afholdelse af kommende konferencer af denne størrelsesorden. Således er målet at producere viden, som kan bruges til at fastholde, genanvende og udvikle på erfaringer fra NERA konferencen 2017. Evalueringen tiltænkes at spille en rolle for fremtidig praksis (Dahler-Larsen, 2015) og dermed have fokus på reel instrumentel anvendelse (Krogstrup (Red.), 2011). En evaluering er typisk retrospektive vurderinger af noget, som har fundet sted, men kan også være fremadskuende og dermed orienteret mod kommende planlægningsaktiviteter (Krogstrup (Red.), 2011). Evalueringen af NERA konferencen indebærer både retrospektive og fremadskuende aktiviteter, hvorfor undersøgelsen er inddelt i 3 hovedelementer:

1. **Indledende interviews**, som særligt har et perspektiv *bagud* i forhold til de erfaringer, som medarbejderne har gjort i forbindelse med planlægningen af NERA konferencen 2017.
2. **Workshop**, som særligt har et *fremadrettet* perspektiv i forhold til at italesætte erfaringer og udvikle workflows for kommende konferencer.
3. Afsluttende **skriftlig rapport og grafisk referat** / materiale, som opsamler resultaterne fra evalueringen med henblik på fremtidig praksis i organisering af konferencer.

Hermed er der fokus på varierende måder at arbejde med både evaluerings- *processen* og *produktet* med fokus på samskabelse (Krogstrup (Red.), 2017) mellem evaluator og deltagere. Det grafiske produkt er dels en opsamling på evalueringen og vil samtidig kunne bruges i formidlingsøjemed til internt brug på AAU, når erfaringer fx skal formidles til kolleger, der skal igangsætte planlægning af konference.

Evalueringen af NERA konferencen er udarbejdet af ph. d. studerende Heidi Hautopp (evaluator) i samarbejde med de medarbejdere, som har deltaget i planlægning samt gennemførelse af NERA konferencen 2017. Ligeledes er der foretaget interview med ekstern conferenceorganisation, CAP Partner¹ ved senior project manager, Hanne Kvalheim.

¹ CAP Partner - Conference Organisation, Association Development, Project Management

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen tager udgangspunkt i en *pragmatisk partcipatorisk evalueringsform*, hvor der som nævnt er særligt fokus på evalueringens anvendelsesformål. I denne form søges en løbende dialog med deltagerne, hvor evalueringens design og forløb indrettes, således det kan støtte efterfølgende beslutningstagere (Dahler-Larsen, 2015). Inddragelsen af deltagerne i NERA evalueringen er opdelt i to faser 1) Indledende interview undersøgelse, og 2) Workshop for netop at skabe en løbende dialog med deltagerne omkring evalueringens resultater. På denne led understøttes, at der vedvarende tages udgangspunkt i emner og kriterier, der opleves relevante for de lokale involverede parter (Dahler-Larsen, 2015). Mellem indledende interviewundersøgelse og workshop udsendes foreløbige evalueringsresultater til deltagerne. Disse anvendes til videre dialog på workshoppen, mens deltagere som ikke har mulighed for at deltage i workshoppen, også inviteres til at kommentere skriftligt herpå.

Kvalitativt undersøgelsesdesign fremhæves som relevant grundlag for pragmatisk partcipatorisk evaluering (Dahler-Larsen, 2015, s.193), og i de følgende afsnit vil den kvalitative tilgang i interviews og workshop gennemgås.

Indledende interviewundersøgelse

Evalueringen blev igangsat i efteråret 2017 med en række korte kvalitative interviews (Brinkmann & Tanggaard, 2015) med 13 deltagere med henblik på at undersøge den enkelte medarbejders meninger, holdninger og oplevelser med afholdelsen af NERA konferencen med særligt fokus på erfaringer fra planlægningsfasen. Medarbejderne vil i undersøgelsen blive refereret til som 'deltagere i planlægningsgruppen'. Deltagerne repræsenterer forskellige afdelinger, som har samarbejdet omkring konferencen;

- HUM dekanatet
- VIP (videnskabeligt personale) og TAP (Teknisk - og administrativt personale) fra Institut for Læring og Filosofi
- Konference & Event
- IT Service
- Kantinen
- Økonomiafdelingen

Deltagerne inkluderer organisationskomiteen ved Morten Misfeldt (Chair for konferencen), Palle Rasmussen, Kathrin Otrell-Cass og Arnt Vestergaard Louw. Organisationskomiteen vil undervejs i rapporten også blive omtalt som "forberedelsesgrupppe" i henhold til deltagernes egen italesættelse.

Ligeledes er ekstern samarbejdspartner, Hanne Kvalheim fra CAP Partner, interviewet for at få et blik udefra (Hasse, 2011) på planlægningsprocessen fra en virksomhed med mange års erfaring inden for afholdelse af akademiske konferencer. (<http://cap-partner.eu/conference-organisation/>). Undervejs i rapporten vil CAP Partner med udgangspunkt i deltagernes egen italesættelse også blive refereret til som PCO (Professional Congress Organisier). Udvalgte resultater af en evalueringsrapport af deltagere på NERA konferencen 2017 vil også blive inddraget, hvor disse deltagere betegnes som "konferencedeltagere".

Interviewene blev organiseret som semi-strukturerede med 7 overordnede spørgsmål (se bilag 1), hvor der i den konkrete interviewsituation også blev gjort plads til at forfølge den fortælling om planlægningsarbejdet, som interviewpersonen var mest optaget af at fortælle (Brinkmann & Tanggaard, 2015). Hvert interview varede således mellem 7-35 min. og foregik ved enten fysisk tilstedeværelse, telefonisk eller videomedieret gennem Adobe Connect. Evaluator søgte at forholde sig som empatisk lyttende interviewer med henblik på at skaffe viden om deltagernes erfaringer formuleret i deres egne ord (Brinkmann & Tanggaard, 2015).

Som afslutning på interviewene blev hver medarbejder bedt om at *“nedskrive 3 pointer, som du gerne vil give videre til en anden organisation, der skal planlægge en lignende konference”* (bilag 1). Hvor interviewspørgsmålene havde en retrospektivt perspektiv på deltagernes oplevelser, havde denne lille øvelse til formål at fokusere et fremadrettet perspektiv til videre anvendelse på workshoppen.

Med samtykke fra deltagerne blev interviews lydoptaget, og hovedpointer herfra blev kortlagt og anvendt som grundlag for en kollaborativ workshop, hvor deltagerne blev inviteret til at elaborere over, hvordan workflows for lignende konferencer på AAU skal iværksættes.

Databehandling og workshop

Databehandling er foretaget af to omgange: 1) Efter indledende interviews 2) Efter kollaborativ workshop.

De indledende interviews er lyttet igennem, hvor opmærksomhed blev rettet mod at identificere enslydende udtryk, relationer mellem mønstre, forskelle mellem undergrupper samt fællestræk (Kristensen, 2015). Centrale passager i datamaterialet er transskriberet (Brinkmann & Tanggaard, 2015) og udvalgte citater er fremdraget i nærværende rapport for at gruppere de identificerede mønstre, forskelle og fællestræk i analysetemaer, der dels fungerer som dokumentation for interviewundersøgelsen, og dels kan bringes tilbage til ‘felten’ i den efterfølgende dataindsamling (Kristensen, 2015). I denne undersøgelse vil det sige, at resultaterne fra interviewundersøgelsen er blevet bragt tilbage til deltagerne af planlægningsarbejdet, hvorpå fremtidige scenarier for konferenceplanlægning på AAU blev diskuteret på workshoppen. Under afsnittet ”Workshop” gennemgås hovedpointer fra workshoppen, hvor organiseringen af denne også uddybes.

Deltagerne er i evalueringsrapporten anonymiseret og vil blive refereret til som “Interview person” (IP) med tilhørende nummer 1-13.

Analyse

Interviews

I nærværende sektion vil hovedpointer fra interviewundersøgelsen blive kortlagt i form af overordnede analysetemaer og dertilhørende underordnede analysetemaer.

De overordnede analysetemaer er: *Indledende fase*, *Kommunikation*, *Udfordringer*, *Potentialer*. Oplevelser omkring økonomiske udfordringer har fyldt meget for flere deltagere, hvilket tilsvarende gør, at afsnittet: "Fakturaer og momsindkrævninger" er et længere afsnit i rapporten.

I afsnittet *Opsamlende hovedpointer fra interviewundersøgelsen* er delkonklusionerne fra de forskellige analysetemaer samlet. Disse danner grundlag for diskussion på workshoppen af fremtidige arbejds gange for conferenceplanlægning.

Indledende fase

I dette afsnit beskrives den indledende fase, hvor beslutningen omkring afholdelsen af konferencen blev vedtaget. Ideen til at afholde NERA konferencen på Aalborg Universitet blev igangsat med forespørgsel fra én deltager i planlægningsgruppen, som selv er en aktiv del af NERA organisationen (IP3). Tidligere har NERA konferencen typisk været afholdt på DPU, Aarhus Universitet, når den har været afholdt i Danmark, så til NERA generalforsamlinger har IP3 pointeret, at: "Aalborg Universitet også kunne komme på banen (...), så da NERA's styrelse sagde, at de da gerne ville prøve at have Aalborg Universitet til at stå for det, så var det mig, de kontaktede om det i første omgang" (IP3, 09:20).

Dernæst blev beslutningen om afholdelse af konferencen vedtaget af Institut for Læring og Filosofi samt dekanatet (IP2). Beslutningen omkring at afholde konferencen på AAU, *København*, var et særligt ønske fra NERA's styrelse side, da de har erfaringer med, at hvis lokationen er for langt fra de større byer, er det svært at samle folk og dermed få konferencen til at løbe rundt økonomisk (IP3).

På Aalborg Universitet blev der nedsat en forberedelsesgruppe på 4 personer, hvor der både var repræsentanter fra Aalborg og København (IP3), men hvor det efter styregruppens egne udsagn særligt var to personer, som havde det centrale ansvar (IP2, IP3, IP4, IP5) og mest kontakt med hinanden, med CAP Partner samt kontakt med institutledelse og fakultetet. Kontakt til administrativt personale vedrørende det praktiske arrangement i Sydhavnen blev typisk varetaget af repræsentant for AAU, København (IP2). De to centrale personer i forberedelsesgruppen betegnes som meget dedikerede og med god forståelse for ledelse af planlægningsarbejdet (IP4, IP5, m.fl.). Ligeledes blev det fremhævet som en stor kapacitet at have IP3 med i forberedelsesgruppen på grund af det gode overblik og store kendskab til NERA organisationen, hvilket kvalificerede, at forskellige beslutninger var alignet med traditioner inden for NERA conferenceafholdelse (IP2, IP5).

Forberedelsesgruppen holdt jævnlige møder over skype (IP4), og der blev udtrykt tilfredshed med samarbejdet trods den fysiske afstand mellem deltagerne:

“Det er vigtigt med en aktiv og velfungerende forberedelsesgruppe (...) I det her tilfælde, lå der jo i sig selv en lille udfordring i, at forberedelsesgruppen var sammensat af folk som sad i Sydhavnen og nogle der sad i Aalborg, men vi fik det til at fungere godt alligevel, synes jeg” (P3, 11:46).

I nedenstående afsnit fremhæves hovedpointer omkring den indledende fase i afsnittene: “*At forpligte organisationen samt Inddragelse af medarbejdere.*”

At forpligte organisationen

Flere deltagere i planlægningsgruppen fremhæver vigtigheden af, at hele universitetet bakker op, når der afholdes konferencer af denne størrelsesorden. Det pointeres, at det er “vigtigt at forpligte hele organisationen” (IP2) inklusiv at få afklaret, hvem der tager ansvaret, når der opstår udfordringer undervejs. Det italesættes, at det er væsentligt, at økonomiske beslutningsansvarlige såsom Instituttet og dekanatet bakker op om conferenceafholdelsen samt eventuelle uforudsete udgifter (IP2, 10:48).

Det fremhæves som relevant prioriteret at hyre en ekstern conferenceorganisation, CAP Partner samt at holde undervisningsfri om fredagen i forbindelse med konferencen, og at dette var klart meldt ud internt på universitetet, så der ikke var efterspørgsel på lokaler den dag:

“Det havde været med i planen for forårssemestret, at den fredag var der lukket. Så det synes jeg var fedt, at når man har en conference i den størrelse, så tager vi også vores forholdsregler og hyrer et eksternt firma og siger, at der er lukket på campus. De to ting, var nok noget af det, som var bedst” (IP10, 03:12).

Det påpeges dog ligeledes centralt at formidle formålet med konferencen til forskere, studerende og andre, der har deres daglige gang på campus:

“At have klarlagt, hvad er det for et mål denne her conference har i forhold til resten af universitetet. Altså så folk er klar over, hvorfor der lige pludselig træder 700 mennesker ind af døren” (IP10, 09:02).

Særligt nogle studerende efterspurgt information omkring, hvorfor så mange mennesker entrerede på universitetet i dagene omkring konferencen. Derfor findes det vigtigt at tydeliggøre conferenceafholdelsen, så “det ikke bare drukner i en eller anden strøm af infomails” (IP10, 10:23).

Inddragelse af medarbejdere fra AAU

Planlægningsarbejdet foregik over 2,5/3 år fra beslutningen var taget, hvor de forskellige deltagere i planlægningsgruppen blev inddraget på forskellige tidspunkter. Nogle deltagere i planlægningsgruppen har været meget inde over organiseringen af selve konferencen (fx forberedelsesgruppen, Conference og Event), mens andre har løst mere konkrete opgaver i forhold til conferenceplanlægning- og afholdelse (fx IT, Kantine og TAP), mens andre igen har fungeret mere som rådgivende part i forhold til de økonomiske udfordringer (fx

Økonomiafdelingen, Dekanetet). Det kan identificeres, at de forskellige roller i planlægningsarbejdet også tidsmæssigt har haft en kronologisk indflydelse på, hvornår de forskellige deltagere er inddraget i planlægningsarbejdet:

Fra Konference og Event teamet, som sammen med CAP Partner og forberedelsesgruppen var med i planlægningsprocessen fra start af, fremhæves det relevant at få inddraget alle serviceenheder på campus tidligt i forløbet (IP10, IP11):

“Vi holdt jo opsamlingsmøder og infomøder, det gjorde vi helt fra start af, hvad er det for nogle opgaver, vi står for allerede lang tid inden, vi holdt konferencen” (IP10, 01:50).

Fra IT Service italesættes disse møder også positivt, og det foreslås at repræsentanter fra forberedelsesgruppen (arrangørerne) ligeledes deltager i disse møder:

“Vi plejer tit til de her forskellige typer af events som er lidt større og især NERA at vi sammen med Konference og Event og Bygningsbetjentene holder nogle møder både inden og også efter, og der tænker jeg umiddelbart, at det kunne måske være smart at så have nogle af arrangørerne, eller en repræsentant fra arrangørerne med til nogle af de her møder, så de er helt klar over, hvad er det for nogle ting, de kan forvente” (IP9, 09:40).

Forslaget stilles i forlængelse af nogle oplevelser af, at der på konferencedagene var nogle tilfælde af, at der blev stillet forventninger til lokalerne, som ikke var mulige. Disse forventninger blev typisk stillet af eksterne konferencedeltagere, men disse kunne muligvis være undgået, hvis behov og tekniske muligheder var alignet og kommunikeret ud (IP9).

Også fra forberedelsesgruppen nævnes vigtigheden af at have indsigt i den tilgængelige support i forbindelse med conferenceafholdelse: “Jeg synes, det er centralt at få kendskab til den administrative support en konference kræver, så man også ved, hvem der kan være behjælpelige under konferencen, medarbejdere du ikke nødvendigvis møder under selve planlægningsfasen (...) og sørge for, at de også er synlige i planlægningsarbejdet” (IP4, 12:20).

Samme deltager påpeger, at selvom skypemøder under planlægningsarbejdet har fungeret godt, kunne de suppleres med fysiske møder, da dette ville give en bedre indsigt i de fysiske rammer: “At planlægge en event som er lokaliseret i København, når man selv sidder i Aalborg, kan være en udfordring. Jeg er i København indmellem, men er ikke så velkendt med lokalerne (...) jeg tænker også, at det ville have været rart, at mødes fysisk, men det gik (...) det var virkelig rart at mødes under konferencen, men det ville have været rart også at mødes lidt mere fysisk, som en del af planlægningsarbejdet” (IP4, 08:06).

Af ovenstående kan der identificeres forslag om nogle flere campus fællesmøder på tværs af planlægningsgruppen, således at der skabes kendskab til support tilgængelighed samt lokalemuligheder før/under konferencen.

Også ved særligt udfordrende opgaver synes det relevant med tidlig inddragelse af de deltagere, som skal sidde med de opgaver:

“Jeg ville godt have været med lidt før. Altså det hele var jo ligesom startet op og igang, da jeg blev spurgt, om jeg ville skrive fakturaer (...) det kunne være, at hvis man er med i opstartsfasen, at man så også kunne sige nogle ting til fx bureauet (CAP Partner), at det kunne være rart, hvis jeg kunne få det sådan, for i forhold til faktureringsystemet, så er det sådan og sådan” (IP7, 12:39).

Der tværgående samarbejde italesættes som tilstede under planlægningsarbejdet og også et vigtigt fokus at tage med fremadrettet: “Fokus på tværsamarbejdet, det synes jeg bare er vigtigt. Og det var der jo her, men det synes jeg bare er vigtigt (...) det tværgående samarbejde mellem institut, fælles service og tredje part” (IP11, 09:50).

Delkonklusion: Indledende fase

Nedenfor er listet hovedpointer omkring den *indledende fase*:

- Det var væsentligt, at der var en velfungerende forberedelsesgruppe, som stod for at skabe god kommunikation til den resterende planlægningsgruppe, ekstern conferenceorganisation, institutet og dekanatet.
- Vigtigt at forpligte hele AAU organisationen på conferenceafholdelsen heriblandt økonomiske beslutningsansvarlige
- Relevant at hyre en ekstern conferenceorganisation
- Det var en god prioritet, at der blev holdt undervisningsfri om fredagen (2. konferencedag).
- Centralt med klar formidling af konferencens tilstedeværelse og formål til universitetets daglige brugere, specielt til de studerende
- Inddragelse af nogle deltagere i planlægningsgruppen kunne med fordel være igangsat tidligere i processen
- Der stilles forslag om flere campus fællesmøder på tværs af planlægningsgruppen for at styrke det tværgående samarbejde

Kommunikation

I dette afsnit beskrives den kommunikation, der er foregået under planlægningsarbejdet. Afsnittet er opdelt i 1) Intern kommunikation i planlægningsgruppen, 2) Eksternt samarbejde med CAP Partner, 3) Intern kommunikation på universitetet.

Intern kommunikation i planlægningsgruppen

Der fremhæves en god kommunikation og tæt samarbejde mellem afdelinger, som havde overlappende opgaver, fx mellem Reception & Event og Kantinen, der arbejdede med organisering af forplejning for konferencedeltagerne, mellem Reception & Event og IT Support, som arbejdede med logistik i forhold til bookning og klargøring af lokaler til conference sessions samt mellem TAP og Økonomiafdelingen, der arbejdede med registrering af fakturaer i forbindelse med conference deltagernes tilmelding og betaling.

Nogle arbejdsopgaver var mere udfordrende end andre, hvilket vil blive gennemgået nærmere under afsnittet "Udfordringer", men generelt fremhæves det gode samarbejde og god dialog på tværs af planlægningsgruppen:

"Det er vigtigt at sige, at der var rigtig gode folk i organisationsgruppen på campus. Det er også vigtigt, at man har et godt hold (...) det er i hvert fald vigtigt (...) at sørge for at have nogle gode folk med, som man kan sparre med" (IP2, 13:30).

"Jamen, jeg synes egentlig at kan man kalde det optakten til det...altså jeg synes vi havde en god dialog hele vejen igennem" (IP8, 01:18).

Ligeledes var der også en anerkendelse af egen fælles præstation i forhold til at lykkes med at afholde en konference i denne størrelsesorden:

"Jeg synes også, hvis man sådan skal lave lidt evaluering på det, så synes jeg egentlig, at det er fedt at vide, at vi kan! (...) tænk at vi lige pludselig kan have så mange gæster og det kørte egentlig og maden var god og alle var glade (...) Det synes jeg er fedt at sige, at vi kan faktisk godt holde en konference med så mange mennesker. Det er jo et skulderklap, en god ting at sige videre. Det kan godt være, at vi holder konferencer på 150 mands niveau, men vi har altså også prøvet at lave nogle, der er noget større" (IP10, 12:45).

I dette perspektiv er det også væsentligt at fortælle den gode historie om, hvad der fungerede godt samtidig med at have fokus på, hvad der fremadrettet kan optimeres i forhold til planlægningsarbejdet med konferencer.

Eksternt samarbejde med CAP partner

I den indledende planlægningsfase blev det som nævnt besluttet at hyre CAP Partner, hvor de havde følgende overordnede ansvarsområder, som de hjalp til med: Organisering af planlægningen, kommunikation med alle interessenter, organisering af deltagertilmelding og indsendelse af abstract, bookning af social events venues, salg af udstillere og sponsorater til konferencen, behjælpelig med udformning af conferenceprogram samt produktion af konferencemateriale, abstract bog og programmet (IP13). I starten af planlægningsarbejdet havde CAP Partner også ansvaret for økonomien, men dette blev ændret undervejs (IP13, 01:25). Denne ændring vil blive uddybet senere i rapporten.

Samtlige deltagere fra planlægningsgruppen italesatte vigtigheden af at alliere sig med en professionel organisation som CAP Partner til organisering af konferencer af denne størrelsesorden:

"Altså CAP partner var fuldstændig geniale til at styre det...det var meget sådan trygt at have dem i baggrunden til at styre det og sørge for det ene, det andet, det tredje, osv., så det vil jeg meget gerne fremhæve" (IP2, 04:15).

"Der var også, som jeg husker det, en ekstern event partner på (...) som jeg også synes gjorde det rigtig godt og som havde styr på deres ting. Som selvfølgelig gjorde vores arbejdsopgaver noget nemmere, når man arbejder med nogle, som er meget rutineret i den slags" (IP8, 01:56).

“CAP Partner (...) Hver eneste gang der var noget, så var det med ja-hatten på. Løsningsorienteret, super god” (IP5, 05:52).

Særligt mellem det interne AAU Konference og Event team og CAP Partner fremhæves en god sparring i forhold til at få fordelt forskellige ansvarsområder mellem sig:

“Helt klart sammen med CAP Partner ligesom at finde ud af, hvad gør I, hvad gør vi, hvem er på banen hvornår, hvem skal levere hvad. Det synes jeg faktisk fungerede rigtig rigtig fint, og vi fik holdt nogle gode arbejds møder og fik alignet med hinanden. Hele tiden være sikre på, at tingene blev gjort i den rigtige rækkefølge, som jo er super afgørende, når du skal afholde en konference i den skala, som jo er den største til dags dato” (IP11, 02:54).

Det fremhæves dog også, at der undervejs i planlægningsarbejdet kunne ønskes en klarere opdeling af arbejdsopgaver: “Arbejdsfordeling, hvad gør CAP Partner, hvad forventer de af os, hvad forventer Instituttet (og forberedelsesgruppen) af os. Altså hvem laver hvad, en klar opdeling (IP10, 04:10). Dette førte til nogle mailkorrespondancer frem og tilbage angående ansvarsfordeling, og samtidig italesættes, at samarbejdet fungerede rigtig godt med udgangspunkt i, at det også kan være svært at klarlægge alle opgaver, da der løbende kommer uforudsete opgaver ved konferencer af denne størrelsesorden (IP10, 04:18).

Overordnet set blev der udtrykt stor tilfredshed omkring samarbejdet med CAP Partner, som gjorde arbejdet for planlægningsgruppen mere håndterbart.

CAP Partner fremhæver også, at kommunikationen fungerede rigtig fint med planlægningsgruppen på AAU, særligt med forberedelsesgruppen og Konference og Event, som de havde mest kontakt med (IP13).

“Jeg synes egentlig, at det fungerede rigtig fint og alle var meget indstillet på, at vi skulle løse det på bedste vis, så på den måde var det fint. Der var jo bare nogle udfordringer undervejs” (IP13, 02:53).

Disse udfordringer handlede særligt om ændrede regler for økonomien, hvor udtalelser fra både CAP Partner og andre medlemmer i planlægningsgruppen vil blive draget ind senere i evalueringsrapporten. Fra CAP Partner's side blev der også fremhævet god kommunikation med de deltagere i planlægningsgruppen som stod for økonomien, hvor de i samarbejde søgte at finde løsninger i forhold til de ændrede regler (IP13).

Intern kommunikation på universitet

Kontakten med dekanatet og Institutledelsen er typisk foregået gennem de to centrale deltagere af organisationskomiteen, hvor kommunikationen typisk har omhandlet økonomi i forhold til conferenceafholdelsen:

“Det var spørgsmål omkring økonomien (...) Altså hvad der kunne være et realistisk budget. Hvad der kunne være et rimeligt budget, for når universitetet påtager sig at være vært for sådan noget, så hænger man jo også på..eller står inden for budgettet på en eller anden måde, og der var en del forhandling både med fakultetet og instituttet omkring mulighederne for at give en vis form for økonomisk støtte til arrangementet” (IP3, 02:32).

Undervejs i planlægningsarbejdet ændredes de interne AAU regler omkring økonomiske retningslinjer for afholdelse af konferencer, hvilket også influerede på CAP Partner's ansvarsområde:

“Og så havde vi jo også i starten ansvaret for økonomien, men det blev jo lavet om undervejs, fordi der var åbenbart noget ændring i forhold til, hvordan man skulle gøre det på Aalborg Universitet. Og det gjorde det jo en lille smule indviklet, for det var midt i, vi var sådan set gået i gang, så vi skulle lave en masse ting om, og vi brugte en masse tid på, hvordan vi så skulle gøre det, så vi kunne følge de retningslinjer, der nu var” (IP13, 01:25).

Der blev således brugt ekstra tid på at omorganisere økonomiske processer omkring konferencen, hvilket ellers kunne være processer, der kunne være overladt til CAP Partner at håndtere:

“Det var meget besværligt at få styr på sådan noget som betaling og moms (...) egentlig var det tosset fordi vi stod med det her firma, som vi havde betalt for at arrangere konferencen, og kunne sådan set gøre det hele. Så noget som at trække pengene ind og køre det hele, men af en eller anden grund skulle pengene ind i universitetet og de havde nogle bestemte regler for med moms (...) Der var der kaos altså, men jeg tror nok det er blevet fixet nu, men det var virkelig dårligt, og mange der blev i dårligt humør over det og ikke vidste, hvad de skulle gøre der. Så det var en meget udfordrende ting” (IP 2, 04:50).

Dekanatet fremhæver også udfordringen med at planlægge ud fra de regler man kender fra start, hvor tre år senere er budgetsystemet et andet:

“Jeg tænker i hvert fald, at det er vigtigt, at når man har kontraheret en bestemt konference, at man så, at ledelsen sørger for, at det er klart både for instituttet og for de konferencearrangører der er, hvad er reglerne? Så man på så tidligt et tidspunkt, kan drage det ind i planlægningsarbejdet (IP1, 07:22).

Af ovenstående udtalelser kan det konkluderes, at interne retningslinjer for økonomien på AAU har ændret sig undervejs i planlægningsarbejdet, hvilket har givet udfordringer. Dette vil blive udfoldet nærmere i nedenstående afsnit om ‘Tidsperspektiv’.

Delkonklusion: Kommunikation

Nedenfor fremhæves i punktform hovedpointer omkring *Kommunikation*:

- Der fremhæves god dialog mellem samarbejdende parter i planlægningsgruppen
- Anerkendelse af at man i fællesskab på instituttet formåede at afholde en konference af denne størrelsesorden
- Bred enighed om at kommunikation og samarbejde med CAP Partner fungerede rigtig godt, hvor de med deres professionalisme og overblik var en god støtte gennem planlægningsforløbet
- Så vidt muligt er en løbende afklaring af arbejdsfordeling vigtigt mellem ekstern samarbejdspartner og universitetet

- Ændring af interne økonomiske regler på AAU førte i planlægningsarbejdet til uklarheder i forhold til håndtering af økonomien til konferencen. I den forbindelse efterspørges mere klar kommunikation fra øverste ledelse på universitetet

Udfordringer

Tidsperspektiv

En udfordring omkring tid i planlægningsarbejdet var, at der fra beslutningen om afholdelse af NERA konferencen til afviklingen heraf gik 2,5 / 3 år, hvor interne rammebetingelser for overhead på AAU ændrede sig i denne tidsperiode:

“En anden ting, der var udfordrende var, at rammebetingelserne omkring overhead ændrede sig undervejs. Vi havde ligesom lovet at køre konferencen til én pris (...) og henover de tre år det tog at planlægge det, der ændrede reglerne sig” (IP2, 05:39).

Fra CAP Partners side foreslås at overveje alternativer til overhead betaling:

“Og så var der jo denne her overhead betaling, og det er der også flere der gør, og det kan jeg godt se, men altså hvis man nu gerne vil have flere konferencer på Aalborg Universitet, hvis man tænker det var en god ting at have, så ville jeg foreslå, at man tog noget lokaleleje i stedet for” (IP13, 17:45).

“Så kunne man fx reducere deltagergebyrerne, hvis man ved, at man får rigtig mange deltagere og i stedet for at de så får betaling via deres lokaleleje og selvfølgelig også via det arbejde, som nu skal udføres af de mennesker, der er involveret i det. Så ville de selvfølgelig også få nogle penge for det, så bliver det en mindre udgift for konferencen og så kunne man bruge pengene til noget andet (...) så ville det være mere attraktivt at placere konferencer på Aalborg Universitet” (IP13, 18:59).

De ændrede regler havde også indflydelse på konference deltagerprisen, og dette gav anledning til, at man fra NERA's styrelses side bekymrede sig om, at prisen var steget i forhold til vanlig pris (IP1). Der blev fra forberedelsesgruppens side gjort indsigelser mod, at de nye regler skulle gælde for den igangværende konferenceplanlægning, men: “det var noget, som blev besluttet oppefra på universitetsniveau, som vi prøvede at protestere imod, men som ikke var til at rokke ved” (IP3, 06:20).

Fra dekanatets side var rollen både at sørge for at nye regler blev overholdt, men samtidig også at korrespondere med opdragsholderne om, hvorvidt der kunne være mere hensigtsmæssige måder at gøre tingene på:

”På den ene side må man se til, at de regler der nu engang er, bliver overholdt og på den anden side kan man jo godt samtidig bidrage til at se, om vi ikke kunne få fastlagt nogle regler, der var mere fornuftige i forhold til tingene, og det har jeg så ikke på helt centrale punkter kommet videre med, fordi (...) det har ikke en gang været internt på AAU, det har været et krav, at vi skulle indrette tingene på en bestemt måde, det er et krav fra nogle eksterne revisorer, vi har” (IP1, 12:02).

De eksterne krav påpeges at være udfordrende i forhold til at ændre procedure omkring, hvordan man forholder sig til ændrede regler undervejs i en planlægningsfase på 2-3 år. Udover at arrangører af konferencer løbende holder sig orienteret i forhold til regelændringer, rådes universitetet til at have klar kommunikation til arrangører: "omkring de her ting, skal I huske rent økonomisk, når I arrangerer konferencer, at de her ting skal inddrages, når I udregner deltagerprisen, så man gør det så let for folk som muligt at regne prisen ud i første forsøg. Og der er jeg ikke sikker på, hvor godt tingene fungerer pt." (IP1, 14:25).

En deltager fra planlægningsgruppen som konkret har siddet med håndtering af økonomien, italesætter også en manglende klarhed omkring reglerne: "Jeg synes, det var meget tungt der i starten, fordi der ikke var helt klare regler. Altså der var nok regler på vej, men det var ikke sådan helt afprøvet, synes jeg. Jeg havde sådan fornemmelsen af, at det ikke var helt afklaret eller færdigskrevet, at vi stadig var i sådan en pilotprojekt-periode. Og så var det lidt svært at finde ud af, hvad man skulle eller hvad man skulle være opmærksom på" (IP6, 15:21).

På baggrund af ovenstående kan det identificeres som en kompleks proces at planlægge en conference over 2-3 år, når rammebetingelserne ændrer sig undervejs. Det er centralt, at der gives klar kommunikation til arrangørerne omkring ændrede regler, mens det ligeledes fremhæves som et relevant fokuspunkt at diskutere, hvorvidt de nuværende regler er hensigtsmæssige i forhold til fremtidig conferenceafholdelse på AAU.

De ændrede økonomiske forhold havde indflydelse på en ændret deltagerpris og selve proceduren for deltagertilmelding til konferencen, hvilket kom til udtryk i konkrete udfordringer i forhold til fakturabetalinger. Dette vil blive gennemgået i næste afsnit.

Fakturaer og momsindkrævning

Der var to måder, hvorpå konferencedeltagere kunne betale for deltagelse i konferencen, 1) elektronisk og 2) via faktura. I universitetssammenhænge er der mange, der vælger at betale gennem fakturaer, hvilket også var tilfældet blandt konferencedeltagerne til NERA (IP6). Ansvarlige medarbejdere omkring håndtering af fakturaer oplevede at arbejdet blev mere omfangsrigt end forventet (IP7, 02:48). Der var et stort antal af fakturaer samt stor diversitet i den måde, fakturaerne skulle håndteres:

"Og det var cirka 400! 400 siger jeg dig, og der var ikke én, der var ens. For alle skulle jo, nogle skulle være med til ene og andet. Nogle skulle være med til konferencen, men ikke til middagen efter (...) Og så var der forskel på, om du var medlem (af NERA, red.), om du var phd eller lektor, så man skulle ind og tjekke hver enkelt, hvad har jeg fat i? og hvad skal de deltage i?, så det var et virkelig stort arbejde" (IP7, 00:32).

En typisk arbejdsopgave omkring fakturaer blev beskrevet således:

"Jeg fik tilsendt lister fra CAP Partner, hvor der stod lige fra emailadresse og alle deres informationer, og så fik jeg sådan en 40-50 stykker ad gangen (...) og det er jo ikke kun, at skrive fakturaen, for når fakturaen så var skrevet, så skulle de så have den på email og jeg skulle sende en kopi til X (anden deltager i planlægningsgruppen, red.), så X kunne se, hvem har betalt og hvem har ikke betalt det rigtige beløb" (IP7, 01:35).

Ændrede forhold omkring, fx at fakturaer skulle sendes til anden adresse end først informeret om, gjorde, at den ansvarlige medarbejder måtte skrive mange kreditnotaer: "dem har jeg nok skrevet 100 af og så sende en ny faktura til den rigtige adresse" (IP7, 02:34).

Dette gjorde, at arbejdet med fakturaerne aldrig blev en 'rutine' (IP7). Deltageren har ved mindre konferencer (med ca. 200 deltagere) arbejdet med fakturaer, hvor arbejdsprocesserne omkring det, er gået mere glidende, da prisen har været den samme for størstedelen af deltagerne. Det foreslås i forbindelse med NERA konferencen, at en bedre opdeling af fakturaerne tilsendt fra CAP Partner ville være at foretrække:

"CAP Partner kunne måske have sendt mig nogle sorterede lister, og så man var to (medarbejdere, red.), så nogle lavede den ene slags fakturaer, dem der skulle betale den fulde pris og dem der havde andre (vilkår) kunne måske komme på nogle lister til en anden. Jeg ved ikke, om det ville kunne lade sig gøre (...) men jeg vil sige, at fejlmulighederne bliver minimeret, hvis det er mere ens (IP7,06:37).

CAP Partner fremhæver ligeledes frem- og tilbagesendelsen af de manuelle lister som udfordrende i forhold til mulige fejl:

"Og det er jo også en ting her, at de (AAU, red.) skulle ligesom holde øje med, at fakturaen blev betalt, men vi skulle føre det ind i vores system her, når den var betalt. Så der har været en masse lister frem og tilbage, hvor der bliver en risiko for, at der er fejl simpelthen. At der er for mange kokke og for mange lister, der er manuelle" (IP13, 08:25).

Fra CAP Partner side var denne måde at håndtere deltagerbetaling generelt mere kompliceret, end de almindeligvis oplever ved conferenceplanlægning:

"Deltagerne tilmeldte sig gennem vores web-site og gennem vores online system. Vi fik så koblet en online butik, kan man kalde det, som tilhørte Aalborg Universitet på vores system, det vil sige afkoblet det, vi havde i forvejen og så en ny, hvor deltagerne med kreditkortbetaling gik direkte til Aalborg Universitet (...) Og så var der jo det med, at de både skulle kunne vælge kreditkort og fakturabetaling, det vil sige så var der en medarbejder hos Aalborg Universitet, som så skulle sidde og lave alle fakturaerne, fordi de jo skal ind i Aalborg Universitets system. Men det er os, der har tilmeldingerne (...) Der bliver lidt dobbeltarbejde, lad os sige det sådan" (IP13, 07:28).

Dette førte som ovenstående udtalelser fremhæver til dobbeltarbejde, hvilket også var oplevelsen i planlægningsgruppen på AAU, hvor det fremhæves som ønskværdigt, at der var afsat flere ressourcer i form af flere hænder til håndtering af fakturaarbejdet (IP7).

CAP Partner påpeger ligeledes, at det synede af ekstra ressourcer på dette område kunne være relevant:

"Altså det her med, at al økonomi skulle igennem Aalborg Universitet, det tænker jeg var en udfordring, både for os og for Aalborg Universitet, faktisk. Det lød ikke til, at der faktisk var afsat ressourcer til, at de faktisk skulle lave al det her (...) Det gik jo alt sammen alligevel, men

der blev brugt lang tid på det på begge sider. Altså mere tid, som hverken de eller vi havde forestillet, der skulle bruges" (IP13, 05:30).

Fra økonomiafdelingen på AAU fremhæves det, at: "Vi har nogle helt klare regler for, hvordan det (økonomien omkring konferencer, red.) skal håndteres (...) vi vil gerne have at PCO'en - hvis de har deres eget system - så skal de køre med vores web-betalingsmodul som deres betalings-backend. Det er et must, for på den måde, så går betaling automatisk ind på vores egen bankkonto, de bliver konteret automatisk, de bliver automatisk momsafviklet" (IP12, 14:31).

Udfordringen med de manuelle fakturaer ved NERA konferencen påpeges dog også hos økonomiafdelingen:

"Jeg ved, at på NERA havde man en udfordring, at der var mange flere, der ville have fakturaer, end man havde regnet med (...) jeg havde forstået, at det skulle betales over nettet, men hovedparten af dem der var tilmeldt, det var med faktura" (IP12, 12:20).

Ligeledes fremhæves det, at de forskellige led i den manuelle fakturahåndtering, som CAP Partner og IP7 også pointerer, udgør risiko for fejlfakturering: "at der er nogle, der skriver nogle oplysninger ned i en mail, og så er der nogle andre, der tager over og laver fakturaen, sådan så der bliver en masse fejlfaktureringer" (IP12, 13:59).

Fra de involverede parter omkring deltagerbetalinger til konferencen, er der således enighed omkring, at den manuelle faktureringsprocedure ikke fungerede optimalt. Økonomiafdelingen kunne også meddele, at der efter NERA konferencen 2017 er sket ændringer på området, hvilket forventeligt udrulles i 2. kvartal 2018:

"Der er vi ved at få kigget på et system til massefakturering, og det vil sige, at det er faktisk noget, der bliver tilknyttet vores web-løsning (...) og det betyder, hvis du er inde på en hjemmeside, altså vores hjemmeside og NERA hjemmeside, og du laver en tilmelding til en conference, så kan du betale med kreditkort, men hvis man vil have en faktura, så trykker man på et eller andet ikon, at man gerne vil have en faktura, så åbner der sig et nyt billede op, hvor der står en masse flere oplysninger, som den der skal tilmelde sig, skal udfylde (...) Det vil sige, at der er ikke nogle, som skal lave en faktura manuelt, det sker automatisk. Så det er noget, vi håber kommer til at blive rigtig godt. Også for dem, der har en ekstern PCO, fx CAP Partner eller VisitAalborg (...) (IP12, 12:40).

Den automatiske håndtering af fakturaer er også en normal procedure i CAP Partner's system (IP13), og forbedringen med den automatiske fakturahåndtering vil forventeligt blive mindre tidskrævende for både AAU og PCO'ere fremadrettet.

Der vil som tidligere nævnt stadig være et krav om, at PCO' er kører med AAU's web-betalingsmodul som deres betalings-backend (IP12, 14:31). Disse regler er baseret på, at AAU som conferenceholder står som juridisk ansvarlig for konferencen, og derfor skal økonomien gå igennem AAU (IP12, 07:12).

Fra CAP Partner's perspektiv har disse regler givet anledning til andre arbejdsgange, end de er vant til i conferenceplanlægning, hvilket har gjort, at nogle processer har haft flere led:

“Det har været den primære hurdle, og fordi vi selvfølgelig også bare er vant til, at økonomien kører igennem os, så når jeg bestiller noget gennem en af vores leverandører (...) så sender de selvfølgelig en faktura til os, fordi det plejer de at gøre, fordi vi er kunder i forvejen og hvis jeg nu i et eller andet tilfælde havde glemt at sige, at den skal til Aalborg Universitet, så har jeg så efterfølgende fået lavet det om (IP13, 08:57).

“Vi plejer at håndtere alt i forhold til økonomien og til sidst laver vi så den afregning eller overfører penge, så vi gør det hele på én gang i stedet for løbende” (IP13, 09:39).

Her kan der identificeres forskellige arbejdsgange hos AAU og CAP Partner i forhold til håndtering af økonomi ved konferenceplanlægning/afvikling. At aligne disse arbejdsgange undervejs i NERA konferencen planlægningen italesættes som tidskrævende arbejde (IP13, IP6).

En andet konkret eksempel på forskellige arbejdsgange var omkring momsbetaling, hvilket også gjorde, at fx moms for udstiller-afgifter ikke blev indtænkt:

“Nogle gange synes CAP Partner, at tingene gik lidt langsomt, og det gør det jo også, for det er et tungt system, og det tager måske lidt tid at få tingene sat i gang og en af de ting, der så gik lidt hurtigt, det var opkrævning af udstiller-afgifter. Altså udstiller skulle betale et gebyr for at udstille selvfølgelig og den del burde have været igennem, faktureret fra Aalborg. Der tænkte CAP Partner, at nu gør vi det, for hvis ikke det sker nu, springer folk fra. Nu har vi aftalt det, og nu skal folk også have fakturaen, og det kan de jo godt have ret i. Det havde taget lidt længere tid, hvis det skulle gå igennem her” (IP6, 01:26).

Der påpeges her, at opkrævninger af moms fra udstiller-afgifter kunne have genereret overskud for AAU (IP6, 02:19). Samtidig fremvises forståelse for, at systemet på AAU kan opleves som ‘tungt’ og denne episode italesættes som, at det var del af processen med at få tingene til at køre: “så det har vi bare taget til efterretning til næste gang” (IP6, 02:44).

Konkret er der arbejdet målrettet for, at momsreglerne er blevet overholdt (IP6), og samtidig italesættes de udfordringer det kan give, når man samarbejder med eksterne organisationer, som har andre arbejdsgange end AAU omkring momsindkrævninger:

“Det er to verdener, der mødes, hvor man er vant til, at nu kører det, så det skal bare ekspederes. Nu har vi en konference, og de (CAP Partner, red.) har sikkert mange andre konferencer. Og så kommer de op imod, ‘ej det kan vi ikke, for vi skal følge de her regler’. Altså der er et eller andet, som støder sammen der” (IP6, 07:55).

Det kan her fremhæves, at der opleves sammenstød mellem håndteringen af økonomien hos AAU og hos CAP Partner, og hvordan økonomien skal håndteres ved konferencer kan identificeres som et relevant diskussionsemne.

En anbefaling fra CAP Partner kan i den forbindelse nævnes vedrørende den generelle håndtering af økonomien: “Man skal overveje om man vil, altså enten skal man jo så sige, så laver Aalborg Universitet *hele* arbejdet eller også laver PCO’ en *hele* arbejdet, vil jeg sige” (IP13, 09:50).

Hos økonomiafdelingen fremhæves konferencevejledningen som et væsentligt dokument for AAU konferencearrangører at læse, når man skal planlægge konferencer². Økonomiafdelingen vil meget gerne fremadrettet tilbyde økonomiansvarlige for konferencer at vejlede/holde oplæg omkring, hvad der ligger til grund for konferencevejledningen, hvor man har samlet de (økonomiske) faldgruber der kan være i forhold til konferenceafholdelse på AAU (IP12, 17:10).

Ovenstående er hovedpointer fra forskellige parter omkring oplevede udfordringer omkring fakturahåndtering og momsindkrævninger under NERA konferencen samt konkrete forslag til fremtidige ændringer.

Trods udfordringerne er det derudover væsentligt at fremhæve, hvordan disse under planlægningsarbejdet blev håndteret gennem god dialog parterne imellem. Der var god dialog mellem TAP medarbejdere omkring de økonomiske udfordringer, hvor særligt én deltager fungerede som bindeled mellem CAP Partner, TAP og Økonomiafdelingen:

“Det jeg havde af samarbejdet med X, det synes jeg fungerede rigtig godt. Jeg kunne forklare X hovedpunkterne (...) så sagde X, at hvis du nu gør sådan og hvis jeg nu ringer der, så gør vi sådan og sådan” (IP7, 03:36).

“X var god til at tage fat i mig, når X havde nogle spørgsmål, vi havde en god dialog” (IP12, 02:47).

“Så vi fik løst de udfordringer der var, fordi X kender systemet indefra, og kender baggrunden for, hvordan pengene går ind og ud og hvem der skulle det ene og andet, det var X der havde styringen på det” (IP7, 03:56).

“Kommunikationen med X (...) altså det har fungeret, for mit vedkommende synes jeg, det har fungeret rigtig fint” (IP13, 05:14)

X fremhæver ligeledes god dialog med Økonomiafdelingen (IP6):

“Vi fik rigtig god vejledning af W (Økonomiafdelingen, red.), hvordan det burde være, og hvad vi skulle tage højde for. Det er bare nogle gange svært. Det er jo meget beskrevet og firkantet nogle gange og tingene kører jo også ud over Aalborg, der er jo noget, man ikke lige når at få fanget” (IP6, 02:51).

Ydermere fremhæves samarbejdet med ekstern konferenceorganisation: “Jeg synes jo, at CAP Partner havde rigtig godt styr på det, det var rigtig godt planlagt. De var gode til at melde tilbage og gode til at tage fat, når der var et eller andet, der ikke lige var i orden, så tog de fat i det og fik ordnet det. Og de var meget tilgængelige stort set, til at få fat i hele tiden (...) Hjælpesomme og gode at samarbejde med” (IP6, 13:27).

² <http://www.konferenceguide.aau.dk/>

Det kan hermed fremhæves relevant, at der var deltagere i planlægningsgruppen, der kunne fungere som administrerende bindeled mellem forskellige parter med udgangspunkt i eget kendskab til økonomisystemet på AAU.

Lokation

Følgende afsnit handler om at anvende Aalborg Universitet, Sydhavn som konference venue. Det fremhæves som centralt, at hele organisationen bakker op om, at universitet bliver anvendt til konferenceafholdelse: "Nu gør vi det her, og nu kan vi faktisk bruge universitetet" (IP 2, 10:56). Som nævnt i indledningen pointeres vigtigheden af, at synliggøre konferencens tilstedeværelse på universitetet over for daglige brugere (IP10).

En deltager fremhæver, at AAU som konference venue bør kunne rumme flere mennesker: "Universitetet bør have kapacitet til at samle så mange mennesker. Det var jo sådan, at vi blev nødt til at lægge key notes i Imperial Bio, fordi der ikke var nogle lokaler på Aalborg Universitet i Sydhavnen, som kunne rumme alle de her mennesker og det fungerede okay, men det er altså en besværlighed. Man burde kunne have lokaler, der kunne rumme så mange mennesker" (IP3, 11:20).

Her påpeges, at lokalestørrelser på AAU sætter nogle begrænsninger for konferencer i denne størrelsesorden. Ligeledes fremhæves de fysiske rammer som en udfordring i forhold til at arrangere forplejning for alle konferencedeltagerne:

"Det er simpelthen, jeg vil nærmest sige den eneste (udfordring, red.): det rent logistiske med så mange mennesker (...) 600- 650 mennesker, som alle sammen skal spise på samme tid. At få det til at fungere uden at folk skal stå og vente alt for meget (...) også de fysiske rammer, at kunne være her. Det kræver planlægning og at man virkelig kan rubbe neglene, vil jeg sige (IP8, 02:22).

Dog fremhæves AAU af samme deltager også som en attraktiv lokation til konferencer; tæt på vandet, på byen og motorvejen, således at infrastrukturen omkring taler for stedet, og fra kantinens side gentages denne størrelses konferencer meget gerne (IP8, 03:30).

Det nævnes også, at der ikke er de samme muligheder på universitetet som på andre kursussteder, hvor man fx har flytbare vægge (IP10):

"Man skal hele tiden have in mente, at vi jo ikke er et kursus eller konferencested, altså sådan rent logistikmæssigt, hvad kan lade sig gøre. Så skal man hele tiden have in mente, at det jo er et universitet" (IP10, 06:42).

Til trods for, at AAU's hovedfunktion er et uddannelsessted og ikke er et konferencested, så italesættes en oplevede fokus på AAU som konference og event lokation, og i den forbindelse fremhæves det relevant at indtænke flere ressourcer til fx IT Support:

"Vi er ikke et conferencecenter, så hvis det er, at vi skal gå i den retning, skal der i hvert fald sættes nogle ressourcer af til det. Altså vi kan se, at mængden af events vokser, så det er i hvert fald noget, der skal tænkes ind" (IP9, 06:16).

Som nævnt tidligere fremhæves det som centralt at hyre ekstern conferenceorganisation som CAP Partner til at bidrage til organisering af konferencer, hvor det påpeges at systemet på instituttet/universitetet fx heller ikke pt. er i stand til at håndtere abstract tilmelding fra konferencedeltagere (IP6, 08:23).

Generelt udtrykkes opbakning til, at Instituttet og AAU har påtaget sig rollen som conferenceholder for NERA og kan påtage sig afholdelse af lignende konferencer fremadrettet, og samtidig optegner ovenstående nogle fokuspunkter til diskussion omkring, hvilke tiltag der kunne optimere AAU som conference venue.

At finde rundt på campus

CAP Partner fremhæver også AAU, Sydhavn som et godt sted at afholde konferencer:

“Det var et rigtig fint sted at holde en conference, og jeg synes også at ting fungerede rigtig fint undervejs (IP13, 11:33).

Dog påpeges, at det var en udfordring at finde rundt på campus: “Det eneste der er udfordrende, det er jo layoutet, og det kan man jo så ikke gøre så meget ved. Altså det der med at finde rundt på universitetet, det var jo den største udfordring, både for os og for deltagerne, især for deltagerne” (IP13, 11:37).

Denne udfordring ses også på tilbagemeldingerne fra konferencedeltagerne: “de var ikke så glade for vores nummersystem, og hvordan man kunne finde rundt på campus. Det var noget, de synes var dårligt” (IP2, 07:48).

Skiltningen nævnes fra planlægningsgruppens side, som et element, der kunne forbedres:

“Og så skiltning (...) og det ved jeg, det er også noget vi har gjort en del ved siden efter NERA konferencen. For det kan være svært at finde, særligt vores lokaler nede i stueplan (...) der havde vi også mange studentermedhjælpere, der måtte gå med grupper af mennesker ned til stueplan. Og der tænker jeg, der kan vi måske gøre lidt mere ud af skiltningen” (IP9, 07:01).

Efter NERA konferencen er der lavet nogle tiltag ved events for at forbedre orienteringen på campus: “Vi har fået sådan nogle skilteholdere, som er sat op. Altså sådan nogle med pile og så videre. Det vil nok være en god ide at have undervejs”(IP9, 07:36).

Som nævnt ovenover blev der hyret studentermedhjælpere ind for at hjælpe til med bl.a. at guide konferencedeltagere rundt på campus. Dette medførte nogle udfordringer, som vil blive gennemgået i næste afsnit.

Studentermedhjælpere

En udfordring der nævnes af flere deltagere i planlægningsgruppen, var at antallet af fremmødte studentermedhjælpere som bidrog på dagen, ikke stemte overens med det forventede antal (IP9, IP10, IP11). Studentermedhjælperne var blevet lovet gratis deltagelse i

konferencen for deres bidrag. Grunden til at kun 8 ud af 25/30 studentermedhjælpere mødte op italesættes som manglende aflønning:

“Det med studentermedhjælperne, det kiksede noget. Og det tror jeg det gjorde, fordi man lige som havde antaget, at når man sagde, at de kunne deltage gratis, så var det lige som nok. Og hvis de havde spurgt os om det, så havde vi sagt, nej, det er det ikke” (IP11, 04:20).

“CAP havde jo hyret en hel masse studentermedhjælpere (nogle fra universitetet, nogle udefra, red.) på frivillig basis. Og det holder ikke. Du kan ikke sige, vi har brug for, at du kommer, det er vigtigt at du kommer, men du får ikke noget for det. Det viste sig, at der dukkede otte op og de havde regnet med, at der kom 30” (IP10, 10:39).

Løsningen ville være at give løn for arbejdet (IP9, IP10, IP11), hvilket også vurderes som: “Helt fair, hvis man så på det arbejde, de rent faktisk lavede” (IP11, 07:19).

Konkret blev udfordringen på dagen løst ved omstrukturering og indkaldelse af interne studentermedhjælpere fra AAU. Dette gav ekstra arbejde til Konference og Event teamet, der lavede lister til de nye fremmødte studentermedhjælpere om ansvarsområde, lokale, tidspunkter, mm. (IP11).

Retrospektivt italesættes det som relevant, at studentermedhjælperne er stedkendte på AAU, da der netop er aflåste døre mange steder: “Og så kan man også sige, det er nok også lidt vores skyld, men man har ikke lige tænkt over, at de (studentermedhjælperne, red.) skulle jo blandt andet hjælpe folk ud i lokalerne, og man havde ikke lige tænkt over, at de skal selv lige være bekendt med, hvor det er og få fordelt ud, hvem er det egentlig der går hen, hvor og hvad er det helt præcist de skal gøre (IP11, 05:20).

Det påpeges, at hvis man havde været mere opmærksomme på udfordringen omkring manglende fremmøde, kunne man fra start af have inddraget studentermedhjælpere tilknyttet AAU: “Bare inden for fællesservice har vi en 12-18 studentermedhjælpere, så man kunne sagtens have gået ind og trukket på nogle af dem” (IP11, 05:12).

Der pointeres, at de studentermedhjælpere der mødte op, gjorde en stor indsats (IP11). Også hos IT Service fremhæves det gode samarbejde med de fremmødte studentermedhjælpere:

“Vi havde et rigtig godt samarbejde med de studentermedhjælpere, der var og satte dem ind i opgaven, når de skulle løse de mest almindelige småting, der var. Adapteren og computeren, hvordan man tilsluttede til systemerne, få billedet op på projektoren og så videre” (IP9, 01:25).

At antallet af studentermedhjælpere var mindre end forventet gav - som til Konference og Event teamet - også mere arbejde til IT Service på konferencedagene:

“Det gav en masse arbejde for os, fordi vi skulle have sat alle de her sessions i gang og meget af det var samtidig” (IP9, 03:30).

Og samtidig fremhæves, at de studentermedhjælpere som var mødt op ikke fik meget fornøjelse af at kunne deltage gratis i konferencen, da de skulle udfylde opgaver beregnet til flere hænder:

“Selv vores studentermedhjælpere, som var hyret specielt ind til denne her opgave, de var meget udfordret på, at de skulle rende op og ned til de forskellige lokaler. Det var meningen, at der skulle bare være fast en i hvert lokale, og så skulle de følge konferencen gratis. Men i stedet måtte de jo bruge meget af deres tid på at løbe rundt til de forskellige lokaler” (IP9, 03:40).

Der kan på baggrund af ovenstående erfaringer identificeres behov for, at der ved afholdelse af konferencer er det væsentligt at hyre et passende antal studentermedhjælpere, som er stedkendte på campus og som ydermere aflønnes for deres arbejde. Dette for at initiere fremmøde samt anerkendelse af arbejdsindsats.

Delkonklusion: Udfordringer

Nedenfor fremhæves i punktform hovedpointer omkring udfordringer:

- Tidsperspektivet ift. at conferenceplanlægningen foregik over 2-3 år italesættes som en udfordring, da interne regler på AAU blev ændret undervejs. Der lægges op til en revurdering af, om gældende regler for conferenceafholdelse er hensigtsmæssige.
- Der identificeres forskellige arbejdsgange i forhold til økonomihåndtering på henholdsvis AAU og hos CAP Partner, hvilket gav konkrete udfordringer ift. manuel håndtering af konferencedeltageres fakturabetalinger samt momsindkrævninger hos fx udstillere på konferencen. Efter NERA konferencen er der lavet tiltag ift. at tilbyde automatisk fakturahåndtering i AAU's system med forventet udrulning 2. kvartal 2018.
- Uklarheder omkring regler om ansvar for håndtering af økonomien har under planlægningsarbejdet været tidskrævende for implicerede parter. Dog fremhæves en god dialog imellem parterne ift. at finde løsninger, hvor det fremhæves relevant med et bindeled mellem CAP Partner, planlægningsgruppe og Økonomiafdelingen.
- anbefalinger fra CAP Partner's side: 1) Revurdere andre muligheder end den nuværende overhead betaling samt 2) Afklaring omkring om AAU kører al økonomien ved konferencer selv eller udliciterer det til ekstern conferenceorganisation
- AAU, Sydhavn fremhæves af flere som en relevant lokation til afholdelse af konferencer. Der nævnes dog også nogle udfordringer omkring mulighederne inden for de fysiske rammer samt ressourcerne der prioriteres på konferencer. Disse kan identificeres som fokus til videre diskussion.
- På baggrund af tilbagemeldinger på, at AAU's nummersystem og aflåste døre gør det udfordrende at finde rundt på campus for konferencedeltagere, italesættes bedre skiltning som en relevant forbedring. Efter NERA konferencen er der lavet tiltag her ift. bedre skiltning ved events.
- På konferencedagene mødte færre studentermedhjælpere op end forventet, hvilket medførte mere arbejde til serviceenhederne på konferencedagene. Fremadrettet anbefales aflønning af studentermedhjælpere for at initiere fremmøde samt som anerkendelse af arbejdsindsats.

Potentialer

Erfaringsudveksling omkring konferenceafholdelse

Som nævnt var der god dialog mellem samarbejdende parter internt i planlægningsgruppen. En deltager fremhæver, hvordan erfaringer fra planlægning af NERA konferencen er taget med videre i forhold til afholdelse af andre konferencer:

“Jeg planlagde en konference senere det år, og jeg tænker, at det der var virkelig godt ved NERA konferencen - fordi det var en stor konference - det var at vi startede i god tid, man bliver nødt til at starte med meget forberedelse tidligt” (IP4, 04:37).

Særligt de jævnlige møder i forberedelsesgruppen bliver fremhævet som en positiv erfaring, der er relevant at tage med videre. Hvor det fremhæves som en god erfaring at have deltaget i forskellige diskussioner omkring: “særligt budgethåndtering, hvad man skal være opmærksom på der” (IP4, 05:44).

En anden deltager påpeger ligeledes at det, at forberedelsesgruppen både var sammensat af erfarne kræfter samt nye kræfter gav en god sammensætning af rutine og nogle, der var med for at lære:

“Jeg synes, at det var rigtig godt, at der var nogle der lige som har rutinen (hvor de der er med for at lære) bliver mere rutineret” (IP5, 09:23).

En anden deltager fremhæver også det positive i, at man i forberedelsesgruppen var: “god til at fordele ansvaret imellem os, og det betyder også, at folk der har god erfaring indefor nogle områder, kan man påtage sig en stærkere rolle her” (IP4, 09:17).

På denne led kan selve planlægning af konferencer være en læreproces, hvor nye deltagere i planlægningsgruppen rustes til at planlægge konferencer fremadrettet (IP5). Af anden deltager efterspørges også erfaringsudveksling, hvor vedkommende under planlægningen af NERA henvendte sig til SBI, og selv efterfølgende har fået henvendelse for Institut for Kommunikation, der efterspørger erfaringer i konferenceplanlægning (IP6).

Der italesættes også muligheden for, at andre konferenceafholdere fx CeFU inviteres til erfaringsudveksling med udgangspunkt i NERA konferencen (IP5).

I et metaperspektiv kan man sige, at nærværende evaluering af NERA konferencen er et konkret initiativ fra Institutet og organisationskomiteens side til at få samlet erfaringer med henblik på definering af fremadrettet praksis.

Fleksibilitet i planlægningsarbejdet

Det fremhæves, at det at holde en konference på størrelse med NERA konferencen også kræver, at man kan navigere i forskellige opgaver, som uundgåeligt vil dukke op undervejs i planlægningsarbejdet:

“Fordi der kom hele tiden opgaver, som vi heller ikke var klar over, når det er noget i den størrelsesorden. Og så kommer der jo altid nogle ad hoc opgaver, og jeg synes faktisk, at vi klarede det rigtig godt (IP10, 04:18).

Man kan dermed ikke forvente, at et planlægningsarbejde kan køre gnidningsfrit:

“Jeg forventede, at det blev noget bøvl og det blev det (griner), så det passede meget fint. Det var ikke vildt besværligt, der var selvfølgelig en masse arbejde i det og en masse nervøsitet i det, for er det så ordentligt organiseret eller er der en masse kaos i programmet, det er jo svært at overskue (...) men det gik fint, synes jeg” (IP2, 09:30).

Og at NERA konferencen samlet forløb godt, vil uddybes i næste afsnit.

Positiv tilbagemelding fra konferencedeltagere

Fra planlægningsgruppen fremhæves gode oplevelser af tilbagemeldinger fra konferencedeltagere:

“Der var gode evalueringer af vores keynotes og gode evalueringer af forplejning” (IP2, 10:30).

“På selve dagene, synes jeg egentlig det fungerede og det var jo nogle søde folk” (IP10, 12:42).

Hos CAP Partner er det procedure at lave en deltagerevaluering omkring, hvordan konference deltagerne har oplevet afholdte konferencer. Dette blev også istandsat i forhold til NERA konferencen i dialog med forberedelsesgruppen (IP13, IP2).

Ud fra deltager evalueringen svarede 20,5 % at “The congress was better than expected”, mens 74 % svarede, at “The congress met my expectations”. Der var således en positiv tilbagemelding på den samlede konference. På spørgsmålet om, hvordan denne tilbagemelding ser ud ift. lignende konferencer, CAP Partner har været behjælpelige med at afholde for andre organisationer, svares der følgende:

“Jeg synes, det er meget typisk. Altså jeg synes faktisk, at 20 % der siger, at er *bedre*, det er faktisk meget godt, synes jeg, for ofte vil folk ikke nødvendigvis sige, at - for selvom de er meget tilfredse, vil de ikke nødvendigvis komme og sige, at det var *bedre* end de havde forventet, der skal alligevel noget til. Så det synes jeg faktisk er måske lidt over middel i forhold til, hvad det plejer at være” (IP13, 10:30)

Det kan således udledes, at selve konferenceafholdelsen var en succes, hvor både planlægningsgruppen og CAP Partner fremhæver konference deltagerne positive tilbagemeldinger.

Branding af Aalborg Universitet

I et større perspektiv fremhæves den positive omtale af Aalborg Universitet som konference venue også som vigtig for universitets ansigt udadtil samt fremtidige samarbejdsmuligheder.

En deltager fremhæver betydningen af at afholde en konference som NERA på Aalborg Universitet:

“Det her er jo ikke noget, som universitetet skal tjene penge på eller noget i den stil, men det er noget som har ganske meget betydning for, om man bliver opfattet som et tilstedeværende sted eller en medspiller i forsknings landskabet. Så selve det, at der er så mange mennesker fra både professionshøjskoler og universiteter i hele Norden, som har været på Aalborg Universitet i Sydhavnen, det tror jeg, har stor betydning for fremtidig samarbejde og positioner” (IP3, 12:42).

Fra dekanatets side bliver der også lagt vægt på, at afholdelse af større konferencer er en vigtig del af profileringen af Aalborg Universitet, og derfor er udfordringerne omkring økonomien en væsentlig del, vi skal lære af:

“Det her er noget, vi skal lære af, for det kørte jo ikke optimalt. Det (konferencen) har så efterfølgende indadtil vist sig at være en stor succes, men lige netop derfor skal vi lære af det og blive bedre på længere sigt. Det har jeg en stor interesse i (...) det er en vigtig del af profileringen af Aalborg Universitet i forhold til omverdenen” (IP1, 16:20).

Der er således opbakning fra dekanatet til at forbedre procedurer og fortsat have fokus på at arrangere konferencer for at profilere Aalborg Universitet.

En deltager fremhæver også Rektoratets interesse i, at AAU er synlige eksternt: “Jeg hørte lige Per Michael (Rektor ved AAU, red.), nogle af de ting han siger, også selvom vi bliver ranket højt i forhold til samarbejde med erhvervslivet, det gør vi jo også i kraft af, at vi får holdt de her arrangementer, hvor jeg tænker, ja husk nu, hvad det koster af tid (...) det bliver lidt glemt i det” (IP11, 12:45).

Særligt VIP’ernes tid fremhæver deltageren bliver glemt (IP11), og dette fremhæves som et fremadrettet fokuspunkt som kan styrke et fælles mål: “Det koster tid, så det vil jeg egentlig sige som punchline! (...) At anerkende, at det koster tid. Og det er jo værdifuldt, vi jo gerne alle sammen have de store arrangementer, men også de små som giver noget for netværket, samarbejde, mm.” (IP11, 12:10).

Afslutningsvis vil jeg som evaluator fremhæve, at der gennem interviewene blev udtrykt betydelig interesse i afholdelse af konferencer på Aalborg Universitet. Der blev fremvist et stort engagement og investering af timer i at få planlagt og gennemført NERA konferencen samt at få løst de udfordringer, der er opstået undervejs.

Delkonklusion: Potentialer

Nedenfor fremhæves i punktform hovedpointer omkring potentialer:

- Erfaringsudveksling omkring conferenceafholdelse er central dels på instituttet og dels på hele Aalborg Universitet, herved

- Oparbejdes god kapacitet til fremadrettet organisering af konferencer. Der fremhæves allerede stærke kompetencer i planlægningsgruppen, hvor erfaringer herfra bringes videre
- Der er en oplevelse af, at det er lykkedes at navigere i en kompleks planlægningsproces
- Der er positive tilbagemeldinger fra konferencedeltagere på NERA konferencen, som giver et udefra blik på, at konferencen er lykkedes. Dette italesættes også af CAP Partner.
- En forståelse for, at konferencer som NERA danner grundlag for nye samarbejdsmuligheder, synlighed i forskningslandskabet samt branding af Aalborg Universitet som en væsentlig international forskningsenhed
- I forlængelse af potentialerne er det vigtigt at anerkende den tid, medarbejderne bruger på planlægning af konferencer

Opsamlende hovedpointer fra interviewundersøgelse

I nedenstående afsnit er delkonklusionerne fra analysetemaerne opsamlet: *Indledende fase, Kommunikation, Udfordringer, Potentialer*. Disse danner grundlag for næste skridt i evalueringsfasen, som bliver at diskutere forslag for fremtidige workflows på workshoppen d.4.april.

Hovedpointer omkring den **indledende fase**:

- Det var væsentligt, at der var en velfungerende forberedelsesgruppe, som stod for at skabe god kommunikation til den resterende planlægningsgruppe, ekstern konferenceorganisation, institutet og dekanatet.
- Vigtigt at forpligte hele organisationen på konferenceafholdelsen heriblandt økonomiske beslutningsansvarlige
- Relevant at hyre en eksternt konferenceorganisation
- Det var en god prioritet, at der blev holdt undervisningsfri om fredagen (2. konferencedag).
- Centralt med klar formidling af konferencens tilstedeværelse og formål til universitetets daglige brugere, specielt til de studerende
- Inddragelse af nogle deltagere i planlægningsgruppen kunne med fordel være igangsat tidligere i processen
- Der stilles forslag om flere campus fællesmøder på tværs af planlægningsgruppen

Nedenfor fremhæves i punktform hovedpointer omkring **kommunikation**:

- Der fremhæves god dialog mellem samarbejdende parter i planlægningsgruppen
- Anerkendelse af at man i fællesskab på instituttet formåede at afholde en konference af denne størrelsesorden
- Bred enighed om at kommunikation og samarbejde med CAP Partner fungerede rigtig godt, hvor de med deres professionalisme og overblik var en god støtte gennem planlægningsforløbet
- Så vidt muligt er en løbende afklaring af arbejdsfordeling vigtigt mellem ekstern samarbejdspartner og universitetet
- Ændring af interne økonomiske regler på AAU førte i planlægningsarbejdet til uklarheder i forhold til håndtering af økonomien til konferencen. I den forbindelse efterspørges mere klar kommunikation fra øverste ledelse på universitetet.

Nedenfor fremhæves i punktform hovedpointer omkring **udfordringer**:

- Tidsperspektivet ift. at konferenceplanlægningen foregik over 2-3 år italesættes som en udfordring, da interne regler på AAU blev ændret undervejs. Der lægges op til en revurdering af, om gældende regler for konferenceafholdelse er hensigtsmæssige.
- Der identificeres forskellige arbejdsgange i forhold til økonomihåndtering på henholdsvis AAU og hos CAP Partner, hvilket gav konkrete udfordringer ift. manuel håndtering af konferencedeltageres fakturabetalinger samt momsindkrævninger hos fx udstillere på konferencen. Efter NERA konferencen er der lavet tiltag ift. at tilbyde automatisk fakturahåndtering i AAU's system med forventet udrulning 2. kvartal 2018.

- Uklarheder omkring regler om ansvar for håndtering af økonomien har under planlægningsarbejdet været tidskrævende for implicerede parter. Dog fremhæves en god dialog imellem parterne ift. at finde løsninger, hvor det fremhæves relevant med et bindeled mellem CAP Partner, planlægningsgruppe og Økonomiafdelingen.
- anbefalinger fra CAP Partner's side: 1) Revurdere andre muligheder end den nuværende overhead betaling samt 2) Afklaring omkring om AAU kører al økonomien ved konferencer selv eller udliciterer det til ekstern conferenceorganisation.
- AAU, Sydhavn fremhæves af flere som en relevant lokation til afholdelse af konferencer. Der nævnes dog også nogle udfordringer omkring mulighederne inden for de fysiske rammer samt ressourcerne der prioriteres på konferencer. Disse kan identificeres som fokus til videre diskussion.
- På baggrund af tilbagemeldinger på, at AAU's nummersystem og aflåste døre gør det udfordrende at finde rundt på campus for konferencedeltagere, italesættes bedre skiltning som en relevant forbedring. Efter NERA konferencen er der lavet tiltag her ift. bedre skiltning ved events.
- På konferencedagene mødte færre studentermedhjælpere op end forventet, hvilket medførte mere arbejde til serviceenhederne på konferencedagene. Fremadrettet anbefales aflønning af studentermedhjælpere for at initiere fremmøde samt som anerkendelse af arbejdsindsats.

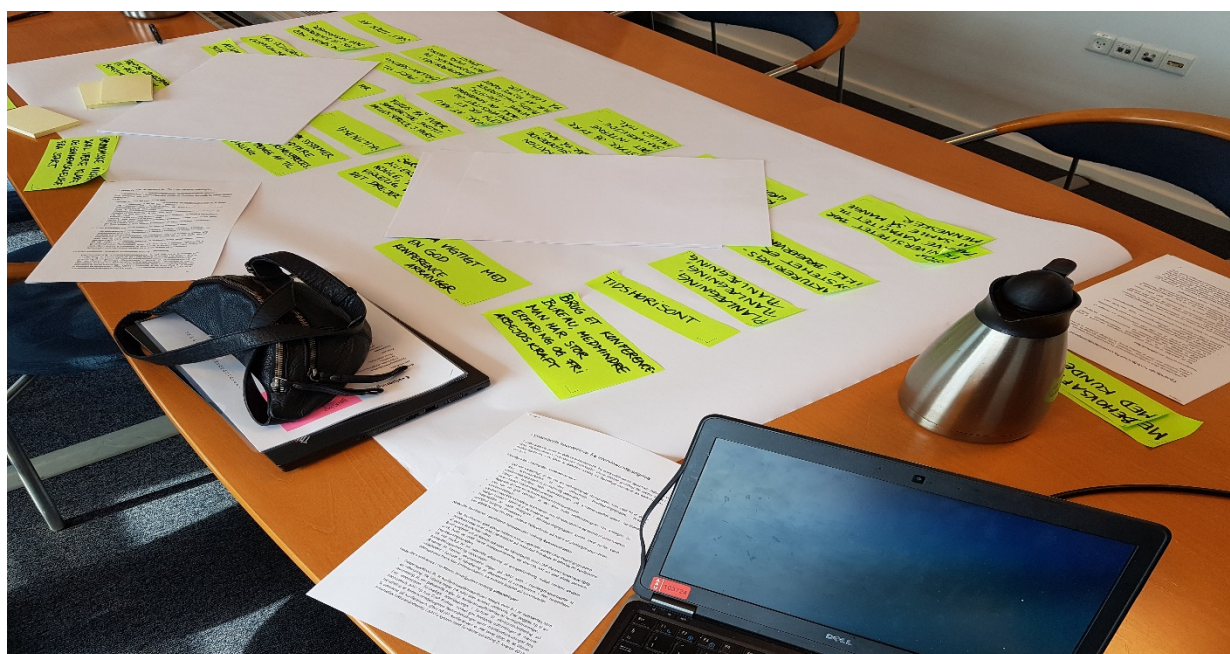
Nedenfor fremhæves i punktform hovedpointer omkring **potentialer**:

- Erfaringsudveksling omkring conferenceafholdelse er central dels på instituttet og dels på hele Aalborg Universitet, herved
- Oparbejdes god kapacitet til fremadrettet organisering af konferencer. Der fremhæves allerede stærke kompetencer i planlægningsgruppen, hvor erfaringer herfra bringes videre
- Der er en oplevelse af, at det er lykkedes at navigere i en kompleks planlægningsproces
- Der er positive tilbagemeldinger fra konferencedeltagere på NERA konferencen, som giver et udefra blik på, at konferencen er lykkedes. Dette italesættes også af CAP Partner.
- En forståelse for, at konferencer som NERA danner grundlag for nye samarbejdsmuligheder, synlighed i forskningslandskabet samt branding af Aalborg Universitet som en væsentlig international forskningsenhed
- I forlængelse af potentialerne er det vigtigt at anerkende den tid, medarbejderne bruger på planlægning af konferencer

Workshop

Workshop blev afholdt som opfølgning på indledende interviews og havde som tidligere nævnt et *fremadrettet* fokus på baggrund af de *retrospektive* indsigter erhvervet gennem interviewundersøgelsen. Forud for workshoppen blev resultater fra interviewundersøgelsen inkl. opsamling af hovedpointer udsendt til deltagerne for at bringe de indledende indsigter tilbage til felten (Kristensen, 2015), som grundlag for videre diskussion. I alt havde syv personer fra planlægningsgruppen, herunder en repræsentant fra dekanatet, mulighed for at deltage i workshoppen. Ligeledes deltog evaluator, som stod for at facilitere dialog omkring væsentlige indsigter fra rapporten samt udarbejde visuel opsamling.

Workshoppen indledtes med at deltagerne blev mødt med alle forslag, som de selv og andre deltagere i planlægningsgruppen hver i sær havde formuleret under interviewundersøgelsen ifm. aktiviteten: *"nedskriv 3 pointer, som du gerne vil give videre til en anden organisation, der skal planlægge en lignende konference"* (bilag 1). Pointerne var skrevet på grønne post-it, hvor deltagerne skulle vælge 1-2 udsagn, de vurderede som særligt væsentlige for fremtidig planlægning af konferencer af denne størrelsesorden ved AAU (se billede 1)



Billede 1: Pointer fra interviewundersøgelsen

Der blev jeket med, om man måtte "vælge alle sammen" eller i hvert fald to, så man kunne få flere væsentlige pointer med.

Udvalgte pointer fra deltagerne:

- Behovsaflaring med kunden
- Medhjælpere (gøre det forpligtende at studentermedhjælpere kommer, fx ved aflønning)
- Har universitetet kapacitet til så mange mennesker?

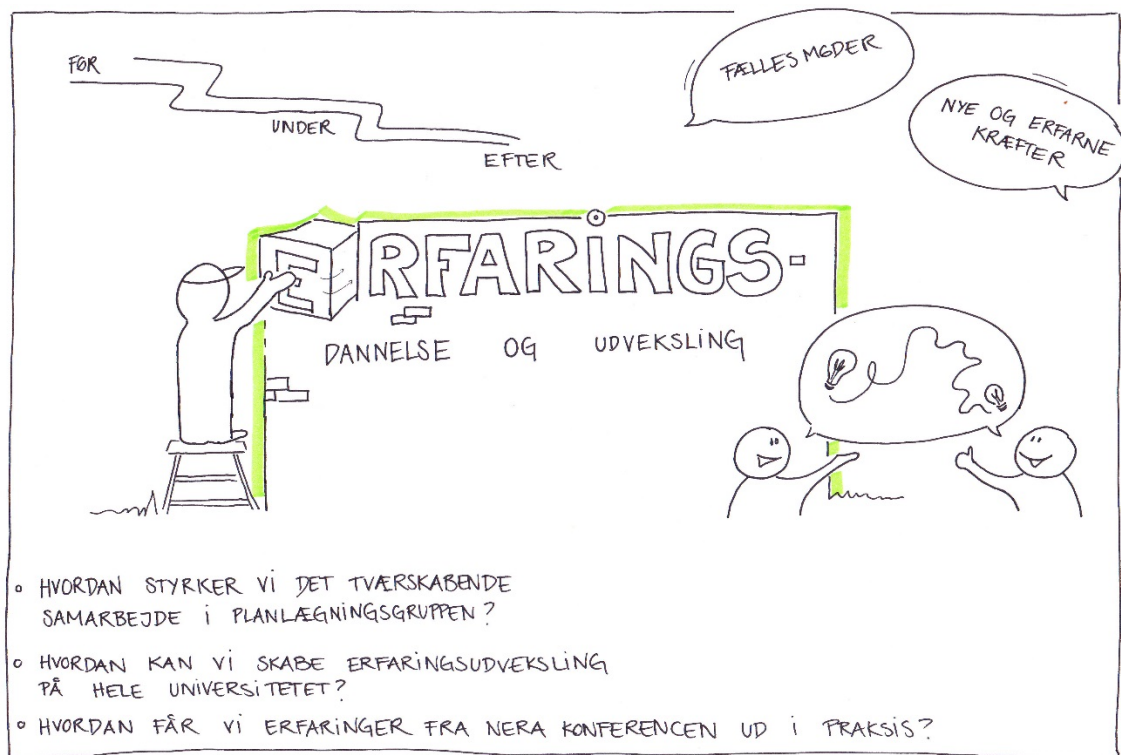
- Der skal være PCO på (under NERA var det som nævnt CAP Partner)
- Erfaringsudveksling på tværs (fx videndeling fra andre som har afholdt store konferencer på AAU)
- Råd til universitetet – fortæl hvad man skal huske økonomisk
- Start i god tid
- Organisationskomite (forberedelsesgruppe) skal orientere sig løbende i det samlede regelsæt
- Hyr god hjælp (PCO) og hjælp dem
- Økonomiske vilkår skal være klare og gennemskuelige fra starten

Blandt planlægningsgruppen fremhæves, at der mangler samlet viden omkring afholdelse af store konferencer på AAU. Man kan finde manualer, men det kunne være relevant at få vejledning fra andre tovholdere på konferencer. Under mødet fremhæves, at der forefindes et konferencenetværk på AAU, hvor man fremadrettet kan finde vejledning: <https://www.konferenceguide.aau.dk/>.

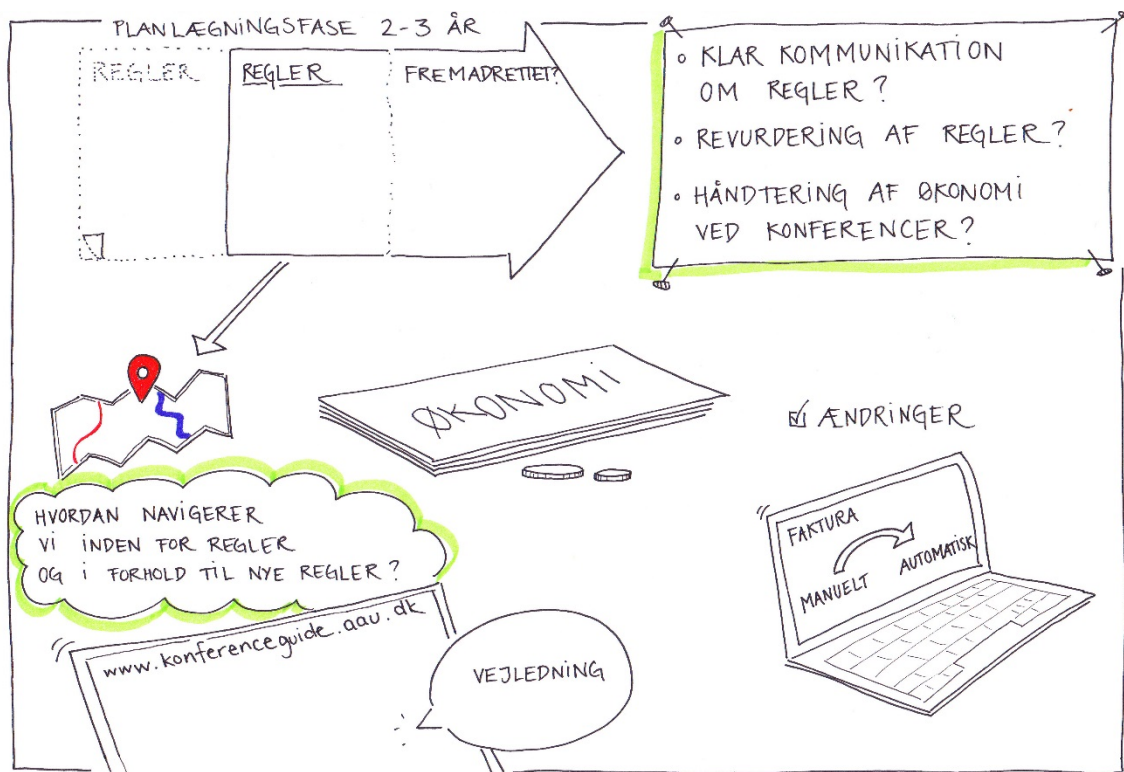
Det fremhæves, at planlægningsgruppen løbende skal orientere sig i samlet regelsæt, da organisationen på dette område udvikler sig dynamisk, hvilket jf. den indledende interviewundersøgelse, også stemmer overens med planlægningsgruppens oplevelser om ændrede og ugennemskuelige økonomiske retningslinjer. Her blev der også fremhævet, at det var vigtigt fra øverste ledelses side at være klare og tydelige omkring regelændringer, således at der løbende kan tages højde for disse i arbejdet med konferencer. Der er nogle momsregler, som ikke kan ændres på internt på AAU, men er regler som er gældende for alle danske universiteter. Det kan argumenteres for, at disse blandt andre regler skal være gennemskuelige fra start af, i forhold til hvordan økonomien skal håndteres ved conferenceafholdelse. Dette var både repræsentant for dekanat samt resten af planlægningsgruppen enige om.

Herefter blev de overordnede resultater fra den indledende interviewundersøgelse delt ud og gennemgået med fokus på, at deltagerne i to grupper kunne gå i videre dialog omkring 2 af de overordnede analysepointer; 1) *Erfaringsdannelse – og udveksling* og 2) *Økonomi*, som kort forinden også var blevet fremhævet i deltagernes egen gennemgang af vigtige pointer.

I oplægget var de to fokus visuelt formidlet som redskab til at tydeliggøre delelementer tilknyttet de to fokus (Nielsen et. al., 2016).



Billede 2: Visuel formidling af erfarings- dannelse og udveksling



Billede 3: Visuel formidling af økonomi

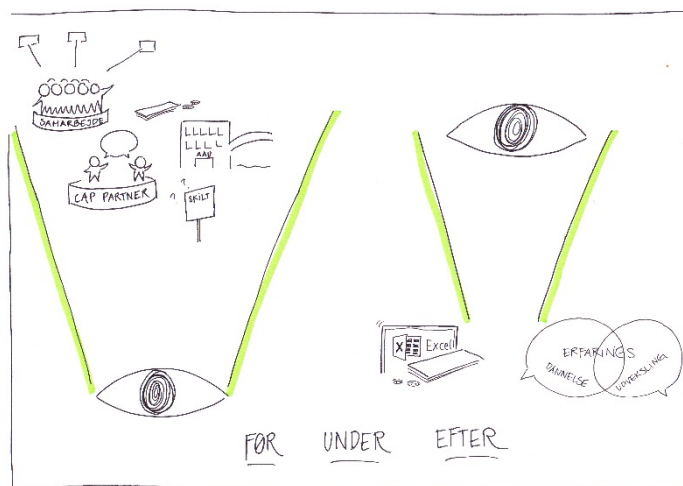
Dernæst var ideen, at deltagerne skulle dels lægge et overordnet blik på konferencen i sin helhed og dels skulle diskutere det specifikke fokus valgt. Aktiviteten lød således:

Hvordan ville den optimale planlægningsproces se ud? (før – under og efter conferenceafholdelse? Snak om:

- 1) *Ét af de to fokusområder*
- 2) *Konferencen som helhed*

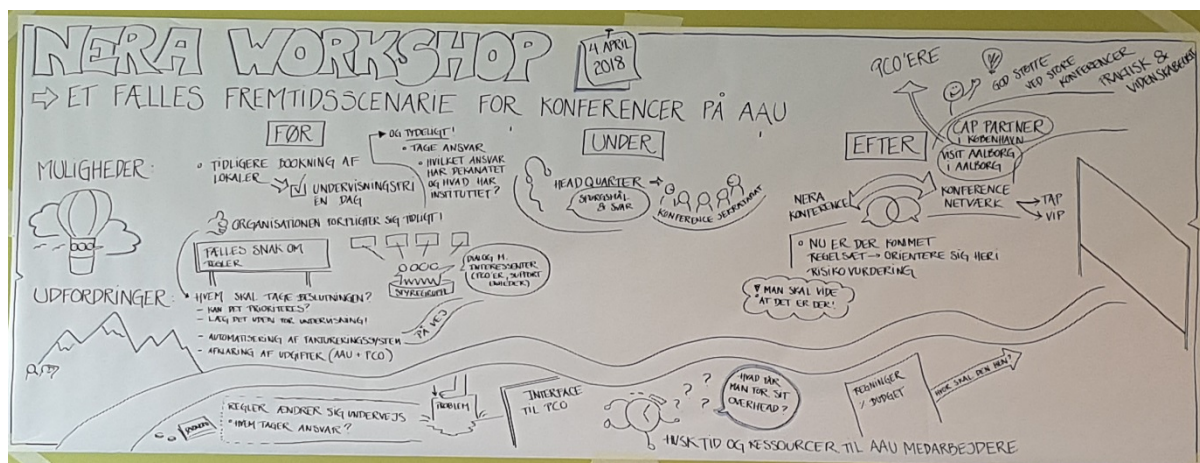
Skriv nøgleord og pointerne ned

Formålet var at fokuspunkterne blev diskuteret i to grupper, således at forskellige perspektiver og erfaringer inden for området blev vendt.



Billede 4: Oplæg til fokus i gruppediskussionen

Afslutningsvis blev der opsamlet fælles i forhold til før, under og efter konferencen. Her bidrog de to grupper med hovedpointer fra deres dialog, mens evaluatoren forsøgte at lave en visuel opsamling:



Billede 5: Visuel opsamling/grafisk referat af afsluttende dialog på workshoppen (også vedlagt som bilag 2 i evalueringsrapporten i større format).

Hovedpointer fra gruppedialoger

Under punktet om erfaringsdannelse- og udveksling:

- **Beslutningen af én undervisningsfri-dag – god ide, men vigtig med klarhed om, hvem der tager beslutningen:** Der ønskes mulighed for tidligere bookning af lokaler, men der er "180 dages regel", hvor undervisning har forsteret og derefter konferencer. Dette giver som regel udfordringer, hvis man skal booke til en stor konference i god tid. Det er sjældent, at der bliver besluttet én undervisningsfri-dag, men det var meget vellykket ved NERA konferencen. Det var en vigtig satsning fra fakultetets side at tiltrække konferencen, så det var en beslutning, som blev taget af dekanatet. Godt eksempel på: *"At organisationen højt oppe, forpligter sig tidligt"*. Det fremgår videre i dialogen, at det er uklart, *hvem* (udover dekanatet) der kan tage beslutningen om, hvor tidligt lokaler kan bookes.
- **Tidligt overblik over forskellige interesser, løbende dialog og forventningsafstemning:** At der mellem forberedelsesgruppen (styregruppen) og resten af planlægningsgruppen løbende er i dialog: *"Så man tidligt får dialogen med specialisterne på de enkelte områder"*. Fokus på, at alle fra planlægningsgruppen mødes til fællesmøder undervejs og ikke kun forberedelsesgruppen.
- **Behov for automatiseret faktureringsystem:** Som en praktisk del af organiseringen ønskes et automatiseret faktureringsystem, således at fakturabetalinger kan foregå elektronisk. AAU arbejder pt.³ på, at få etableret et automatiseret faktureringsystem. Dette også grundet, at mange deltagere til konferencer gerne vil have en faktura, når de betaler for deltagelse.
- **Behov for klare linjer ifm. betaling af udgifter:** Vigtigt at have en forventningsafstemning om detaljer, fx hvem betaler t-shirts, keyhangers, forplejning til headquarter, mm. Er det PCO'en eller universitetet?
- **Vigtig med et headquarter under konferencen:** Så man ved, at her kan man henvende sig under konferencen, hvis man har spørgsmål, mm. Man kan sige, at 'headquarters' fungerede som konferenceseekretariat, hvor alle fra planlægningsgruppen løbende samledes under konferencen.

Under punktet om økonomi:

- **Væsentlige budgetændringer skal organisationen tage sig af:** De økonomiske regler ændrede sig undervejs, og der var en oplevelse i forberedelsesgruppen, at organisationen ikke følte sig forpligtet på at lade konferencen køre efter de regler, som var eksisterende på det tidspunkt, afholdelsen af konferencen blev besluttet. Det udløste en udfordring med et økonomisk efterslæb pga. overhead, som blev "presset nedad". Udfordringen blev løst, men det fremhæves som et problem, at der fra universitetets side ikke blev taget ansvar for at betale underskuddet fra start af. Det fremhæves som relevant, at – når der kommer budgetændringer – så skal der gås i

³ Januar 2019

dialog omkring, hvordan det løses fælles, hvor regningen placeres, så det ikke afhænger af enkelte personer. Et eksempel kan være, at dekanatet tilføjer en underskudsgaranti til nogle af de nye beslutninger. Ved konferencer som er ikke oppe på dekanatniveau, kunne det ansvarlige institut stille underskudsgaranti.

- **Overskud kan med fordel kanaliseres videre til serviceenheder:** Når der genereres et overskud er det vigtigt, at disse penge fx kanaliseres over til ekstra rengøring, som var en konkret udgift, som opstod i forlængelse af NERA konferencen. Der var fælles enighed om, at alle fra planlægningsgruppen ligger noget ekstra tid i organiseringen af en konference i denne størrelse, men problematikken opstår, når man skal hyre nogle ekstra folk ind, som der ikke budget til.
- **Behov for klarhed over, hvad man får for sit overhead:** Det er relevant at få overblik over, hvad overhead giver af muligheder. Her refereres igen til konferencenetværket ⁴ som sparringspartner omkring økonomien. Der fremhæves, at det er vigtigt med tid og ressourcer, når der skal arrangeres konferencer. Når serviceenhederne arbejder over, så skal medarbejderne have noget flekstid efterfølgende, men det bliver der ikke kompenseret for i serviceenheden i forhold til den almindelige drift.

Anbefaling til sparring omkring conferenceafholdelse

Udover de ovenstående pointer inden for *erfarings- udveksling og deling* samt *økonomi*, blev nedenstående kontakter fremhævet i forhold til at afholde konferencer på AAU:

- Konference og Event teamet på Campus København har samlet op på erfaringerne fra NERA konferencen, og har siden sat flere tiltag i gang. Det nævnes at særlig denne enhed er relevant at kontakte, hvis man skal have vejledning i conferenceafholdelse.
- Derudover refereres til Konferencenetværket <https://www.konferenceguide.aau.dk/>, hvor man bl.a. kan orientere sig i de økonomiske retningslinjer for conferenceafholdelse. Konferencenetværket henviser til regelsæt på deres hjemmeside, men et supplerende forslag blev fremstillet om at lave et *eksternt dokument* til PCO'er, når man skal kommunikere de regler, som AAU kører efter. Dette kunne hjælpe på en klar forventningsafstemning fra start af. Lige nu er det primært TAP medarbejdere, som sidder i konferencenetværket, men et forslag kunne være, at der også er VIP repræsenteret i netværket.
- Som i den interviewundersøgelse fremhæves CAP Partner som meget værdifuld i conferencearbejdet. Ligeledes fremhæves Visit Aalborg som værdifuld PCO ved conferenceafholdelser i Aalborg. I Aalborg er det også typisk Visit Aalborg, man trækker på, hvor CAP Partner foreslås som det conferencebureau, man kan trække på i København. Den generelle oplevelse af CAP Partner er meget positiv, da de var åbne for dialog og samarbejde. De har også gode ideer, da de er professionelle i at afholde konferencer, og flere i planlægningsgruppen har efter NERA konferencen henvist

⁴ <https://www.konferenceguide.aau.dk/>

andre på universitetet til CAP Partner. CAP Partner udgjorde både en stor støtte til TAP og VIP personalet i planlægning- og organiseringen af konferencen.

Det fremhæves afslutningsvis fra deltagerne af workshoppen, at det opleves meget positivt, at der er sat ressourcer af til, at der laves en evalueringsrapport af NERA konferencen. Erfaringer her fra kan deles videre på universitet og til Konferencenetværket, hvor der kan ske en gensidig vidensdeling. Derudover fremhæves workshoppen som en god måde at få snakket sammen på tværs af planlægningsgruppen efter NERA konferencen – en slags videndeling, som der også efterspørges - da man typisk hurtigt skal videre med andre arbejdsopgaver efter en konferenceafholdelse og ikke får lavet en opsamling. Den visuelle opsamling fremhæves ligeledes som en interessant måde at understøtte- samt skabe overblik over dialogerne på workshoppen.

Referenceliste

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2015). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.) *Kvalitative metoder. En grundbog* (2. udgave) (s.29-54). Hans Reitzels Forlag.

Dahler-Larsen, P. (2015). Evaluering. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.) *Kvalitative metoder. En grundbog* (2. udgave) (s.181-196). Hans Reitzels Forlag.

Hasse, C. (2011). *Kulturanalyse i organisationer - begreber, metoder og forbløffende læreprocesser*. Samfundslitteratur.

Kristensen, S. (2015). Kvalitative analyseredskaber. I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.) *Kvalitative metoder. En grundbog* (2. udgave) (s.481-496). Hans Reitzels Forlag.

Krogstrup, H. K. (Red.) (2017). *Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor*. Hans Reitzels Forlag

Nielsen, E., Søndergaard, K., Nielsen, I., Moltke, H. (2016). *Grafisk Facilitering – når ord og billeder mødes*. Dansk Psykologi Forlag

Bilag

Bilag 1: Interviewguide

- 1) Hvilke arbejdsopgaver varetog du i planlægningen af NERA konferencen?
- 2) Beskriv en typisk arbejdsopgave, hvor du var afhængig af at kommunikere med andre fra universitetet?
- 3) Hvis du skal fremhæve dele af planlægningsarbejdet, der fungerede særligt godt, hvad ville det så være?
- 4) Hvis du skal fremhæve dele af planlægningsarbejdet, der var særligt udfordrende, hvad ville det så være?
- 5) Hvordan oplevede du overensstemmelsen mellem de arbejdsopgaver, du reelt udførte i forbindelse med konferencen og de forventninger, du havde til dine arbejdsopgaver, inden du startede?
- 6) Brug 2 min. på at nedskrive 3 pointer, som du ville give videre til en anden organisation, der skulle planlægge en lignende konference.
- 7) Er der andre ting, jeg ikke har spurgt indtil, som du tænker er vigtigt at nævne i forhold til en evaluering af planlægningen?

Bilag 2: Visuel opsamling/Grafisk referat af workshop

